

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**  
**ALINEADO A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA DEL**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PARA EL COLEGIO**  
**“MONTPELLIER INTERNACIONAL”.**

**TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE INGENIERÍA COMERCIAL CON MENCIÓN EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD**

**DIRECTOR: ING. PAÚL IDROBO, MBA**

**MARIO ERNESTO PULIDO BARAHONA**

**QUITO, SEPTIEMBRE 2014**

**DIRECTOR DE DISERTACIÓN**

Ing. Paúl Idrobo, MBA

**INFORMANTES**

Ing. Fabián Cueva, Mgtr.

Dra. Fanny Ríos

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi madre, Rosa Inés Barahona cuyo ejemplo de perseverancia y dedicación forjaron en mí un espíritu inquebrantable constituido de valores élitos que responden perfectamente ante la persistencia de esta sociedad en opacarlos; a mi hermano Rafael, por ser mi inspiración constante de superación y tenacidad, cuyas enseñanzas de vida marcan la historia familiar; y finalmente a mi abuelita Inés, cuya vitalidad, amor, y sacrificio han mostrado un camino de humildad digna de admiración.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por toda la Gestión realizada en beneficio de mi crecimiento personal. A mis mentores, quienes contribuyeron con su conocimiento, esfuerzo, dedicación y constancia en mi formación estudiantil, profesional, ética y espiritual.



## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	3
1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO .....	3
1.1.1 Entorno Económico.....	3
1.1.1 Entorno Sociocultural.....	7
1.1.3 Entorno Tecnológico .....	14
1.1.4 Entorno Legal .....	17
1.1.4.1 Aspecto Legal Constitucional .....	17
1.1.4.2 Aspecto legal del Ministerio de Educación .....	19
1.1.4.3 Aspecto legal del Ministerio de Relaciones Laborales (Código de trabajo) .....	23
1.1.4.4 Aspecto legal del Servicio de Rentas Internas .....	25
1.1.4.5 Aspecto legal del Código de la Niñez y Adolescencia .....	25
1.1.5 Entorno Ambiental .....	27
1.1.6 Entorno del Sector Educativo.....	29
1.2 ANÁLISIS INTERNO.....	32
1.2.1 Reseña Histórica de la Institución .....	32
1.2.1.1 Fundación e inicios del proyecto .....	32
1.2.1.2 Historia del financiamiento del proyecto .....	33
1.2.2 Plan Estratégico Institucional.....	37
1.2.3 Estructura Orgánica.....	62
1.2.4 Factores diferenciadores del “Colegio Montpellier Internacional”. .....	64
1.2.4.1 Modelo pedagógico del “Colegio Montpellier Internacional” .....	64

1.2.4.2 Aula de apoyo psicopedagógico .....	67
1.2.5 Infraestructura .....	68
1.2.5.1 Tipo y años de construcción. ....	70
1.2.6 Estudiantes .....	73
1.3 FODA.....	75
1.3.1 Fortalezas .....	75
1.3.2 Debilidades.....	76
1.3.3 Oportunidades .....	77
1.3.4 Amenazas .....	78
2. ESTÁNDARES DE EDUCACIÓN.....	80
2.1 MODELO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN .....	80
2.1.1 Propósito del modelo .....	81
2.1.2 Criterios utilizados en el modelo.....	82
2.1.3 Factores diferenciadores del modelo .....	84
2.1.4 Estructura del modelo.....	85
2.1.5 Aplicabilidad del modelo.....	87
2.2 GTC-200 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	88
2.2.1 Propósito del modelo .....	88
2.2.2 Criterios utilizados en el modelo.....	89
2.2.3 Factores diferenciadores del modelo .....	90
2.2.4 Estructura del modelo.....	91
2.2.5 Aplicabilidad del modelo.....	94
2.3 MODELO EFQM .....	94
2.3.1 Propósito del modelo.....	94
2.3.2 Criterios utilizados en el modelo.....	95
2.3.3 Factores diferenciadores del modelo .....	98
2.3.4 Estructura del modelo.....	99
2.3.5 Aplicabilidad del modelo.....	100
2.4 MODELO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA – DERECHO, INCLUSIÓN Y DESARROLLO - UNICEF .....	101
2.4.1 Propósito del modelo.....	101
2.4.2 Criterios utilizados en el modelo.....	102

2.4.3 Factores diferenciadores del modelo .....	105
2.4.4 Estructura del modelo .....	106
2.4.5 Aplicabilidad del modelo .....	107
2.5 MODELO COLOMBIANO PARA LA GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA .....	108
2.5.1 Propósito del modelo .....	108
2.5.2 Criterios utilizados en el modelo .....	109
2.5.3 Factores diferenciadores del modelo .....	111
2.5.4 Estructura del modelo .....	111
2.5.5 Aplicabilidad del modelo .....	111
2.6 MODELO DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN DE LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS - UNESCO .....	112
2.6.1 Propósito del modelo .....	112
2.6.2 Criterios utilizados en el modelo .....	113
2.6.3 Factores diferenciadores del modelo .....	114
2.6.4 Estructura del modelo .....	118
2.6.5 Aplicabilidad del modelo .....	119
2.7 RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LOS MODELOS BASE PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS .....	119
3. DIAGNÓSTICO DE PROCESOS .....	121
3.1 METODOLOGÍA UTILIZADA .....	121
3.2 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LA DIAGRAMACIÓN DE LOS PROCESOS .....	126
3.3 INVENTARIO DE PROCESOS .....	127
3.4 DIAGNÓSTICO DE PROCESOS .....	129
3.4.1 PROCESO 1: Planificación estratégica institucional .....	130
3.4.2 PROCESO 2: Matriculación .....	131
3.4.3 PROCESO 3: Diseño y seguimiento pedagógico-curricular .....	133
3.4.4 PROCESO 4: Registro académico y legalización de notas .....	136
3.4.5 PROCESO 5: Gestión Docente .....	139
3.4.6 PROCESO 6: Elección de representantes estudiantiles y DRLE .....	143
3.4.7 PROCESO 7: Control de asistencia del personal .....	144
3.4.8 PROCESO 8: Control de la disciplina .....	146
3.4.9 PROCESO 9: Recaudación y gestión de cobros .....	149
3.4.10 PROCESO 10: Nómina .....	153

3.4.11 PROCESO 11: Selección de personal y legalización de contratos .....	155
3.4.12 PROCESO 12: Movilización de estudiantes .....	156
3.4.13 PROCESO 13: Adquisiciones, inventario, y asignación de recursos. ....	158
3.4.14 PROCESO 14: Mantenimiento de infraestructura .....	160
3.4.15 PROCESO 15: Programación académica.....	162
3.5 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS.....	163
4. DISEÑO DE PROCESOS .....	168
4.1 METODOLOGÍA DE DISEÑO .....	169
4.1.1 “La Gestión de un Proceso: Etapas .....	169
4.1.2 Ventajas del enfoque basado a proceso .....	172
4.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS .....	176
4.3 RESUMEN DE LAS MEJORAS EN LOS PROCESOS INICIALES .....	180
5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN.....	187
5.1 OBJETIVOS .....	187
5.1.1 Objetivos principales:.....	187
5.1.2 Objetivos secundarios:.....	188
5.2 ÁREAS DE INTERVENCIÓN.....	188
5.3 CRONOGRAMAS .....	190
5.3.1 Cronograma de implementación del Sistema de Gestión por Procesos.....	190
5.3.2 Cronograma de implementación de las mejoras .....	191
5.4 PRESUPUESTO .....	193
5.4.1 Presupuesto del sistema de gestión por procesos.....	193
5.4.2 Presupuesto para la implementación de las mejoras.....	195
ANEXO 1: Levantamiento inicial de Procesos “Diagramas de flujo”.	
ANEXO 2: Manual de procedimientos.	
ANEXO 3: Análisis del cumplimiento de los Estándares de Calidad Educativa.	
ANEXO 4: Análisis del cumplimiento de los requisitos de la GTC-200.	
ANEXO 5: Planes de Mejora	
ANEXO 6: Memorando de la Alta Dirección.	

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ÍNDICE DE ANALFABETISMO .....	5
FIGURA 2: COBERTURA DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA .....	6
FIGURA 3: ORGÁNICO FUNCIONAL INICIAL.....	63
FIGURA 4: ORGÁNICO FUNCIONAL PROPUESTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS..	64
FIGURA 5: CROQUIS COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL .....	69
FIGURA 6: BLOQUE 1-ÁREA ADMINISTRATIVA Y AULAS .....	71
FIGURA 7: BLOQUE 2- AULAS .....	72
FIGURA 8: LÓGICA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA .....	86
FIGURA 9: MODELO DE MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	92
FIGURA 10: MODELO EFQM DE EXCELENCIA .....	99
FIGURA 11: FACTORES DE ÉXITO DEL MODELO UNICEF .....	106
FIGURA 12: ESQUEMA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN COLOMBIANO .....	111
TABLA 7: RESUMEN DE LOS ELEMENTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN A NIVEL REGIONAL.....	115
FIGURA 13: ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN UNESCO.....	118
FIGURA 14: MAPA DE PROCESOS INICIAL DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL. ....	129
FIGURA 15: MATRÍCULAS LEGALIZADAS .....	132
FIGURA 16: DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA DEL PERIODO 2013-2014 DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL .....	152
FIGURA 17: ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL CON RESPECTO A LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD .....	164
FIGURA 18: CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA GTC-200.....	166
FIGURA 19: MAPA DE PROCESOS MEJORADO DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL .....	179
FIGURA 19: CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS EN ÁREAS DE MEJORA.....	189

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Emigrantes por rangos de edad y por año .....	10
Tabla 2: Cuadro comparativo de competencia del sector .....	30
Tabla 3: Tabla currículum BGE .....	54
Tabla 4: Malla curricular asignada a idioma extranjero.....	55
Tabla 5: Distribución área física .....	70
Tabla 6: Resultados del instrumento N°2 del Informe de Autoevaluación Institucional 2011-2012 .....	74
Tabla 8: Relación y pertinencia de los distintos modelos para la aplicación en el diseño del Sistema de Gestión por Procesos.....	120
Tabla 9: Cronograma de actividades para el diagnóstico de procesos.....	122
Tabla 10: Simbología para la diagramación de procesos.....	126
Tabla 11: Inventario de procesos identificados y existentes del Colegio Montpellier Internacional .....	128
Tabla 12: Cantidad de planificaciones curriculares que se deben realizar al año. ....	134
Tabla 13: Distributivo de materias por año de educación general básica.....	137
Tabla 14: Distributivo de materias por año de bachillerato unificado internacional. ....	138
Tabla 15: Cantidad de estudiantes por aula o año, del periodo 2013-2014.....	140
Tabla 15: Cuadro de integrantes del consejo estudiantil.....	143
Tabla 16: Tabla de análisis de días laborados y compromiso del docente con la institución.....	145
Tabla 17: Cantidad de sancionados durante el último periodo 2013-2014, cantidad de expulsados. ....	147
Tabla 18: Acuerdo de costos para el periodo 2013-2014, a través de la resolución N°2363 emitido por la Dirección Provincial de Educación de Pichincha-Régimen Escolar.....	150
Tabla 19: Análisis de la recaudación de pensiones del periodo 2013-2014 del Colegio Montpellier Internacional. ....	151
Tabla 20: Total de colaboradores del personal docente y administrativo.....	154
Tabla 21: Análisis de la rotación del personal docente del periodo 2012-2013 al periodo 2013-2014 del Colegio Montpellier Internacional. ....	155

Tabla 22: Número de estudiantes por transporte y descripción de rutas del Colegio Montpellier Internacional .....	157
Tabla 23: Detalle de la inversión que realiza anualmente el Colegio Montpellier Internacional. .	159
Tabla 24: Monto de mantenimiento preventivo anual, y monto de mantenimiento correctivo mensual. ....	161
Tabla 25: Inventario de procesos identificados y que son necesarios definirlos para establecer una educación de calidad.....	173
Tabla 26: Cronograma para la implementación del SGP del Colegio Montpellier Internacional ..	191
Tabla 27: Cronograma para la implementación del SGP del Colegio Montpellier Internacional ..	192
Tabla 28: Presupuesto para la implementación del Sistema de Gestión por Procesos.....	194
Tabla 29: Presupuesto para la implementación de las mejoras .....	195

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación trata sobre el diseño de un sistema de gestión por procesos alineado a los estándares de calidad educativa, cuyos objetivos principales son los de garantizar una educación de calidad ofertada por parte de todas las instituciones educativas públicas y privadas a nivel nacional, que se enfocan en la educación básica y media.

En el primer capítulo se inicia con el análisis institucional del Colegio Montpellier Internacional, su entorno actual y el escenario de gestión global en el que se desenvuelve junto con instituciones educativas de carácter privado de características similares. El análisis externo de la Institución es analizado desde los ámbitos: económico, sociocultural, tecnológico, legal, ambiental, y el sector educativo. El análisis interno toma en cuenta puntos como la historia, misión, visión, responsabilidad social con la comunidad educativa.

En el segundo capítulo fueron analizados de manera estratégica los estándares de calidad educativa propuestos por el Ministerio de Educación, para ser acoplados en el diseño del sistema de gestión, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la GTC-200 como lineamiento para la mejora continua, y el modelo EFQM para generar un esquema de direccionamiento de evaluación. Los elementos del modelo UNICEF, Modelo Colombiano



para la Gestión de la educación básica y media, y el modelo UNESCO, tuvieron un impacto cualitativo en el diseño individual.

Luego, en el tercer capítulo se realizó el levantamiento de los procesos entrevistando a los involucrados directamente, obteniendo información relevante para el análisis individual; paralelamente se ejecutó la evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad educativa propuestos por el Ministerio de Educación y los lineamientos de la GTC-200.

Después de tener claro el escenario de cada proceso, en el cuarto capítulo se plantea el mejoramiento de los mismos en el manual de procedimientos, conjuntamente con políticas reguladoras del procedimiento e indicadores de gestión; producto del análisis previo de los capítulos anteriores.

Finalmente en el quinto capítulo se realizaron planes de mejora, producto del análisis del cumplimiento de los estándares de calidad educativa propuestos por el Ministerio de Educación y los lineamientos de la GTC-200. El objetivo fundamental es establecer una ruta para ejecutar la propuesta, los planes incluyen: área de mejora, procesos, subprocesos, responsable, objetivo del plan, actividades, fecha de inicio, fecha de fin, recursos necesarios y resultados.

El presente trabajo pretende consolidarse como una herramienta de mejora para el Colegio Montpellier Internacional y a través de esta, mejorar la calidad del servicio educativo ofertado.

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad el Ministerio de Educación se encuentra bajo lineamientos y parámetros gubernamentales de gestión que han generado requerimientos, lineamientos, exigencias, y recomendaciones relevantes para alcanzar un nivel de calidad en la educación que beneficie a las futuras generaciones y a todo el país.

Con un entorno competitivo, el mejoramiento continuo es vital para la supervivencia de las escuelas y colegios, es por ello que muchas entidades optan por investigar y adquirir nuevas tendencias administrativas.

La presente propuesta de disertación analiza el caso de la institución educativa de carácter privado “Colegio Montpellier Internacional”, cuyas actividades dieron inicio en el año 2004 con una inversión inicial limitada y sin posibilidades de financiamiento, los directivos han logrado sobresalir ante las adversidades. Con el paso del tiempo la organización ha ido evolucionando y ha logrado obtener instalaciones propias, y a pesar de ser una institución de carácter privado, no busca el lucro como objetivo principal; pretende dar las herramientas necesarias para favorecer el desarrollo personal de cada uno de los miembros de la comunidad educativa, comprometiendo su gestión en beneficio de la sociedad.

Actualmente la mayoría de los procesos del Colegio están centralizados en una sola persona, la Rectora de la institución; por lo que sus procedimientos son ejecutados de acuerdo a un solo criterio, lo que genera: falta de delegación de funciones, dependencia de la persona, desperdicio de recursos, y documentación monopolizada.

Partiendo de la situación actual del Colegio se ha considerado oportuno y necesario realizar una propuesta de diseño de levantamiento y mejoramiento de sus procesos, acoplando parámetros y lineamientos de modelos de gestión y evaluación nacionales e internacionales, para determinar las mejores prácticas que se acoplen a las características de la institución.

El levantamiento de procesos permitirá desarrollar un manual de procedimientos que contemple la secuencia de actividades necesarias para cumplir con propósito individuales de cada uno de los procesos, ayudados por políticas e indicadores de gestión, para regular y controlar la correcta ejecución de los mismos.

El mejoramiento de los procesos optimizará los recursos de la institución y descentralizará las funciones para obtener dependencias departamentales que coadyuven a mejorar la productividad.

El alcance del presente estudio es la propuesta de levantamiento y mejoramiento de procesos, la implementación del plan de mejora será una decisión que deberá tomar el consejo directivo de la organización.

## **1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

En este capítulo se realizará un análisis del entorno, las condiciones y elementos claves en los que se desenvuelve la organización y su sector. Con este espacio se pretende diagnosticar las externalidades que afectan de manera directa o indirecta a la institución. Todos los elementos a considerar son claves para el desarrollo de este trabajo de titulación, ya que permite visualizar las variables que afectan a la organización.

### **1.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO**

El análisis del entorno es fundamental para determinar el escenario y condiciones a las que se enfrenta la institución en la actualidad, es por ello que se ha analizado todos los puntos clave para determinar el entorno.

#### **1.1.1 Entorno Económico**

Las tendencias del gobierno del Eco. Rafael Correa Delgado responden firmemente al plan de desarrollo de la nación, cuyo objetivo principal es cumplir con el Plan Nacional del Buen Vivir. Sin lugar a duda el actual Presidente de la República ha invertido en tres puntos fundamentales:

infraestructura, calidad de la educación e innovación para el desarrollo. La revista colombiana Dinero en el año 2013, destaca el ascenso de Ecuador en su competitividad frente al resto del mundo:

En los últimos cinco años Colombia ha permanecido estática en el ranking mundial de competitividad que elabora el World Economic Forum y cuya última entrega se hizo pública a comienzos de septiembre. Mientras nosotros permanecemos quietos en el escalafón, en esos cinco años Ecuador avanzó 34 puestos. ¡Treinta y cuatro puestos! Gracias a eso, el país vecino está a solo dos escalones de nosotros y es muy probable que nos sobrepase en la clasificación de 2014 (Revista Digital Dinero, 2013).

La inversión que se realiza en temas relacionados con la calidad de la educación en el Ecuador sorprende al mundo entero. Si estamos entrando en un proceso radical de transformación siguiendo modelos internacionales globalizados, requerimos de un sostenimiento continuo. Ecuador pretende alcanzar objetivos que a muchos países les ha costado varios años. Pero, si tomamos en cuenta que los periodos presidenciales tienen un ciclo de vida muy corto, los cambios que se deben realizar en un sistema tienen que alcanzar pasos agigantados. En la figura 1 podemos apreciar que la inversión de la educación ha generado este efecto en los índices de analfabetismo, debido a la mejor distribución y alcance de la educación.

**FIGURA 1: ÍNDICE DE ANALFABETISMO**

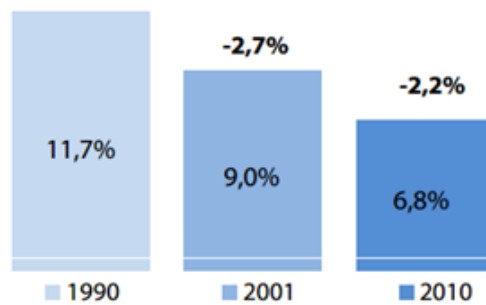


Figura 1: Censos de Analfabetismo (Resultados del Censo 2010 de población y vivienda Ecuador.)  
Fuente: INEC, 2010.

“La tasa de analfabetismo se redujo 9,0% al 6,8% entre el 2001 y el 2010”  
(INEC, 2010).

Las principales inversiones que ha realizado el gobierno en los últimos años para la educación del Sector Público son:

- Nombramiento de profesores.
- Docente sin título de bachiller.
- Capacitación a los docentes.
- Internet.
- Computadoras.
- Libros por alumno.
- Programa de alimentación Escolar.

“El 36,8% de la población de 5 años y más, asiste a un establecimiento de educación regular”(INEC, 2010).

La figura 2 nos muestra que el 74,2% de la cobertura del sistema de educación es pública; y tan solo el 25,8% del sistema de educación, corresponde a la cobertura de las instituciones educativas privadas.

Esta lectura permite evidenciar claramente que la posición del Gobierno es captar la mayor cantidad de estudiantes para las instituciones públicas. El 74,2% es un porcentaje muy alto en el posicionamiento del mercado. Tan solo el 25,8% de las instituciones educativas son carácter privado, y estarán sujetas a exigencias abruptas de inversión, debido a la necesidad de acreditación.

**FIGURA 2: COBERTURA DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
Y PRIVADA**

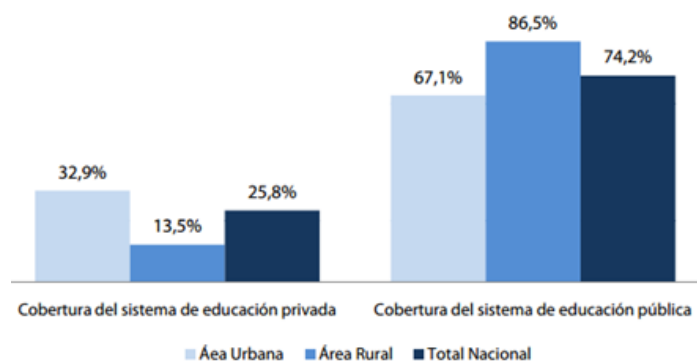


Figura 2: Cobertura del sistema de educación pública y privada (Resultados del Censo 2010 de población y vivienda Ecuador.)  
Fuente: INEC, 2010



La acreditación nacional no es un proceso de transformación barato, requiere de grandes inversiones de distintos índoles; pero hay que tomar en cuenta que todas las instituciones públicas tienen el respaldo de los fondos del gobierno para inversión de infraestructura, tecnología, capacitación, etc; en cambio, los lineamientos puntuales de cumplimiento, exigirán a los colegios particulares a invertir de manera abrupta en un corto periodo de tiempo, debido a la necesidad inminente de responder al proceso de cambio de manera oportuna.

El presidente Rafael Correa ha tenido un gran protagonismo en la historia del país, especialmente en la inversión extraordinaria en educación que se ha venido suscitado en los últimos años. En el reportaje de Patricio Díaz del jueves 03 de Abril de 2014 de la cadena televisiva Ecuavisa, informa: “La inauguración de una de las Unidades Educativas del Milenio por parte del presidente Rafael Correa, donde anunció la creación de 200 unidades educativas del milenio alrededor del país, y 50 Unidades Educativas del Milenio únicamente para Quito.” (Correa Delgado, 2014)

### **1.1.1 Entorno Sociocultural**

A lo largo de la historia se han vivido y se han logrado evidenciar varias problemáticas que han afectado al desarrollo de la educación ecuatoriana, entre ellos se lista:

- Desigualdad de condiciones
- Racismo y regionalismo
- Copia de paradigmas educativos de otros países
- Emigración

Desigualdad de condiciones: engloba un marco de análisis sobre la inequidad de la riqueza y la concentración de la educación en sectores urbanos, donde las oportunidades se centralizan en las ciudades, haciendo que cada vez la brecha sea mayor con el pasar del tiempo.

Racismo y regionalismo: el ser humano por naturaleza tiene cierto nivel de desdén por su misma especie, dependiendo de las diferenciaciones marcadas. El regionalismo y el racismo han generado sesgos y brechas en distintas índoles como: comunicación, concentración de conocimiento, desagregación tecnológica, egoísmo e individualismo.

Copia de paradigmas educativos de otros países: el Ecuador ha caído en los mismos errores de una secuencia equívoca de modelos educativos a nivel mundial, implementando estructuras que venían ya con errores desde otras partes, mismos que volvimos a cometerlos, pudiendo haberlos evitado y pudiendo habernos saltado paradigmas que no fueron tan exitosos en otros países. La falta de investigación y creatividad como ejes fundamentales de una innovación en modelos pedagógicos resultó establecer una brecha educativa de

al menos 50 años con otros países como: Francia, Italia, Alemania, Gran Bretaña, etc.

La migración: es uno de los problemas más comunes que afecta a todas las instituciones educativas en el Ecuador, la más trascendental en la vida de los niños y jóvenes adolescentes, y sobretodo es una de las problemáticas desencadenadoras de otros males sociales, como el alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, hogares disfuncionales, embarazos adolescentes y violaciones a menores de edad, etc.

“La edad de los y las emigrantes con respecto a la edad de hombres y mujeres emigrantes, el porcentaje más alto 41% corresponde a las personas entre 21-30 años, el 22% al grupo de edad comprendido entre 31-40 años, y el 18,5% al rango entre 11-20 años. Podríamos decir que entre la población joven, la migración alcanza un 59,5% del total que ha migrado en el ciclo 1996-2001 (Ramírez y Ramírez, 2005). El 9% (34.012) de emigrantes son niños, niñas y adolescentes, menores de 18 años. Esta cifra se incrementa, sobre todo en 2002 y 2003 en que los y las emigrantes que se encontraban en Europa, aceleraron la reunificación familiar antes de que entrara en vigencia la visa para viajar a dichos países. De acuerdo con los datos de la Policía de Migración de Ecuador, solamente en 2002, salieron y no regresaron al país 37.585 menores de 14 años, de los cuales el 74% viajaron a España (Camacho, 2005).” (FLACSO, 2006)

En la tabla 1, nos muestra que el mayor grupo de personas que emigraron a otros países está comprendido por adultos de entre 21 a 30 años de edad, dentro del periodo del 2006 al 2001; periodo considerado como el periodo migratorio más devastador para la sociedad ecuatoriana. La migración produjo como resultado que los niños crecieran en familias no nucleares, si no bajo la tutela de familias extensas, y en el peor de los casos amigos de los migrantes; lo que generó una inestabilidad emocional en los adolescentes (niños producto del periodo migratorio 2006-2001), desde el año 2007 hasta la actualidad.

**TABLA 1: EMIGRANTES POR RANGOS DE EDAD Y POR AÑO**

Edad/año	1996	1997	1998	1999	2000	2001	f.n.d	Total
Total 0-10	553	543	905	1942	2899	5033	731	12606
Total 11-20	3930	3928	6724	14028	18536	20269	2534	69949
Total 21-30	7579	7701	14612	35201	46664	40947	4644	157348
Total 31-40	3958	3910	7244	19085	25275	22256	2496	84224
Total 41-50	1342	1327	2476	6325	8690	8799	928	29887
Total 51-60	330	399	608	1262	1722	2979	267	7657
Total 61-70	126	116	192	298	397	1250	91	2470
Más 70	65	84	105	202	280	779	64	1579

Fuente: INEC/SIISE. (Censo de Población y Vivienda, 2001)

Al quebrantar el concepto del núcleo familiar, el niño o joven se convirtió en un ser vulnerable a las externalidades del día a día, e incluso a situaciones internas de la familia que trascendieron y sirven de “justificativos” subjetivos para su direccionamiento a vicios y malas costumbres. De ahí parte la lucha de las instituciones educativas por cubrir todos los flancos establecidos por el golpe de la migración en los hogares, dando como prioridad el establecimiento

de estrategias que apoyen el proceso formativo tomando en cuenta esta realidad.

Las instituciones educativas no se crearon con el fin o el objetivo principal de forjar la personalidad del estudiante, si no de impartir el conocimiento adecuado y oportuno. La personalidad está constituida por el carácter y el temperamento; el temperamento es heredado de los genes de los padres, y al no tener una guía de las estrategias para mejorar en su desarrollo temperamental, los niños y jóvenes producto de la problemática migratoria, se vieron afectados directamente. El carácter se lo va adquiriendo de acuerdo a las vivencias diarias, mismas que probablemente fueron afectadas por la ausencia de los padres, o simplemente pudieron verse afectados por la convivencia y malas costumbres de familiares cercanos.

“En los últimos 10 años, el embarazo adolescente se incrementó en 2,3% anual. Llama la atención la estadística que detalla que el 75% de las madres adolescentes son económicamente inactivas.”(Acosta, 2013)

Efecto que la mayoría de los colegios tanto privados como públicos tuvieron que manejarlo con total precaución, debido a que inicialmente el concepto de una madre adolescente no era bien visto por la mayoría de las personas, el prejuicio social afectaba de manera directa al desarrollo de la vida natural de una joven adolescente embarazada, y algunas de las instituciones educativas luchaban por no permitir el acceso a madres adolescentes, temiendo que el fenómeno se disperse por los demás jóvenes. A pesar de ser ilegal, las

instituciones se daban el modo de evitar la aceptación a este grupo de personas (madres adolescentes), pero cuando empezaron a evidenciarse grupos mayoritarios, las estrategias por evitar este tipo de inserción se vieron comprometidas, permitiendo el acceso y sobretodo la aceptación a la sociedad de madres adolescentes.

Todos estos problemas han generado una baja muy fuerte en el proceso educativo y formativo de los estudiantes, pero el problema más grave que ha tenido que sufrir el proceso evolutivo de la educación ecuatoriana han sido las reformas curriculares que no han nacido de políticas de estado, de tal manera que no han sido adecuadamente aplicadas y los resultados no han sido los esperados; sin embargo al momento, las reformas curriculares y estructurales que se están planteando son el resultado de políticas de estado lo que puede garantizar mejores resultados.

En la entrevista a René Ramírez, miembro de la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología; manifiesta que: “El mundo está yendo justamente hacia la era de la sociedad del conocimiento, que yo le llamo la era de la sociedad de la ignorancia que viene a la par porque el conocimiento se duplica cada cinco años, y en términos relativos cada vez sabemos menos. Frente a eso el Ecuador tiene que prepararse para esa orientación a la que va el mundo, y por lo tanto tenemos que pasar de la manufactura hacia la mentefactura, que es la industria que está desarrollándose

a nivel mundial y nosotros no podemos quedar a la saga de esas tendencias globales que están sucediendo el día de hoy.” (Ramírez, 2012)

Bajo esta perspectiva de mejoramiento de la educación en el Ecuador, uno de los objetivos principales del gobierno de turno es establecer los fundamentos, bases, y estrategias claves para transformar una sociedad común, en una sociedad del conocimiento que tenga una proyección sostenible para un futuro. Pero hay que tomar en cuenta que todos los proyectos de inversión que se construyen al largo plazo deben tener su consecución permanente. La siguiente persona que asuma el poder del estado deberá tener las mismas convicciones, y/o/u objetivos de la misma tendencia del socialismo del Siglo XXI, ya que únicamente de esta manera los cambios que está incursionando la sociedad ecuatoriana llegarán a desarrollarse por completo con la certeza de que en el largo plazo se colecten los resultados de estas inversiones. En caso de que el siguiente gobierno de turno tenga otro tipo de visión, todo el esfuerzo, dedicación e inversión quedarán destinados al olvido, generando pérdidas millonarias.

La educación de la sociedad ecuatoriana ha sido afectada por varios factores como: la migración, el alcoholismo, la drogadicción, hogares disfuncionales, embarazos adolescentes, entre otros problemas sociales, que golpean a los niños y jóvenes adolescentes; pero cabe recalcar que las nuevas políticas del estado, la reforma a la constitución y otras estrategias generales que establecen directrices para el país y todas las personas que constituyen un estado,

permiten considerar acciones relevantes para ir solucionando estas problemáticas sociales en el transcurso del tiempo. Los programas de repatriación están generando una buena acogida para los ecuatorianos en el extranjero, permitiendo priorizar al núcleo familiar como la principal columna en el eje transversal de transformación.

### **1.1.3 Entorno Tecnológico**

La globalización ha marcado claramente la evolución del ser humano en función de la tecnología, muchas instituciones educativas tanto públicas como privadas han logrado invertir claramente en infraestructura tecnológica para adoptar las nuevas tendencias educativas. Existen un sin número de páginas web educativas que provee el internet, las mismas que los maestros pueden explotar siguiendo con el cumplimiento del plan microcurricular.

El internet es la base de conocimiento más grande del mundo, diariamente es alimentada con información y diariamente millones de personas se ven beneficiadas por su poder de alcance.

Si la comunidad educativa de una institución pudiera aprovechar el 100% de este medio, se lograría un nuevo esquema de enseñanza, la misma que muchos otros países están desarrollando actualmente.



Hemos dejado las pizarras de tiza para incursionar en pizarras de marcadores, otras instituciones han logrado dar pasos más grandes en este desarrollo adquiriendo tablets y pantallas electrónicas.

Muchas personas perciben a las redes sociales como un atentado para la educación, sin darse cuenta que podría ser la más grande oportunidad de interacción, comunicación, y difusión de conocimiento. Las páginas de redes sociales como:

- Twitter
- Facebook
- Google+
- Hi5
- Bebo
- Linked in
- My space

Son una clara muestra de que la tecnología y el internet cada vez llegan a más personas. Si los docentes y otros miembros de la comunidad educativa llegaran a fusionar el potencial de páginas web educativas con el poder de las redes sociales se podría generar un efecto dominó para crear redes sociales del conocimiento. Herramientas cibernéticas como: 4shared.com, prezi.com, dropbox.com, youtube.com, Wikipedia.com, Moodle, entre otros; son instrumentos de enseñanza y aprendizaje que al fusionarlos con las redes sociales desarrollando otro tipo de potencial; incrementando a su vez los beneficios para los usuarios.

La Web 2.0 se constituye hoy en día en una herramienta tecnológica muy poderosa, y en temas educativos permite potencializar el mensaje del conocimiento a través del internet. Las clases y la metodología de los docentes se están adaptando a las nuevas tendencias, y la web 2.0 permite establecer un nexo de comunicación muy importante para llegar al estudiante.

“En el año 2011 el 60,7 por ciento de los jóvenes ecuatorianos utiliza con mayor frecuencia el teléfono celular, seguido del uso de la computadora con 58,7 por ciento y, el 56,1 por ciento registra el uso del internet. En el 2011 dentro del ámbito nacional, los jóvenes de 15 a 19 años utilizan en mayor proporción el internet con 47,7 por ciento quienes menos usan el internet son los jóvenes de 25 a 29 años con el 20,4 por ciento. En el grupo de 15 a 19 años el uso del internet se incrementa en 1,8 puntos entre el 2008 y el 2011, en el grupo de 25 a 29 años no se presenta diferencia significativa entre el 2008 y el 2011. En el país existen 2.013.776 de jóvenes (15 a 29 años) que han usado internet en los 12 últimos meses, el 48,9 por ciento son hombres y el 51,1 por ciento mujeres. Las mujeres revelan mayor incremento en el uso de esta herramienta con 2,2 puntos entre el 2008 y el 2011.” (Vera, 2012)

Estas estadísticas permiten conocer las costumbres tecnológicas e informáticas que utilizan los jóvenes del siglo XXI, y la necesidad por seguir incursionando en nuevas metodologías con el uso de las TIC's y la Web 2.0 para la educación.

Tipos de Herramientas Web 2.0 para Aprendizaje Colaborativo:

- Blogging
- Bookmarks
- Community
- Collaborative
- Education
- Management

- Project Management
- RSS Feeds
- Tagging
- Wiki

Los procesos educativos en la actualidad cada día van demandando la implementación de nuevas tecnologías. Hoy por hoy las entidades educativas invierten en capacitación e implementación de las TIC's y tecnología.

#### **1.1.4 Entorno Legal**

Este análisis nos permitirá establecer los lineamientos legales que rigen a la Institución que será parte de esta investigación. A continuación se detallan los distintos aspectos legales que contempla el Colegio Montpellier Internacional.

##### **1.1.4.1 Aspecto Legal Constitucional**

En la constitución de la República del Ecuador en el artículo 26 y 27 del Capítulo Segundo: Derechos del Buen Vivir, del Título II: DERECHOS, determina los ejes fundamentales y características principales e ineludibles de la educación para contribuir al desarrollo de la sociedad Ecuatoriana.

“Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.” (Asamblea Constituyente de la República del Ecuador, 2008)

“Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.” (Asamblea Constituyente de la República del Ecuador, 2008)

“La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.” (Asamblea Constituyente de la República del Ecuador, 2008)

Como se puede apreciar, en los fragmentos subrayados, la Constitución de la República del Ecuador manifiesta la obligatoriedad de que la Educación debe ser incluyente y equitativa para todos. No importa si se trata de instituciones públicas o privadas, todas las instituciones educativas tienen que regir su proceder a las disposiciones Constitucionales.

#### 1.1.4.2 Aspecto legal del Ministerio de Educación

En el ámbito legal la Institución “Colegio Montpellier Internacional” se sujeta a las siguientes disposiciones:

Resolución Provincial N°3372 de fecha 10 de noviembre de 1995, se autoriza en el colegio Particular “Escocés” el funcionamiento de los ciclo básicos y diversificados del bachillerato en ciencias, especializaciones físico-matemáticas, químico-biológicas y sociales, a partir del año lectivo 1995-1996, régimen de sierra.

Resolución N°19 del 14 de abril del 2003 cambia el nombre de “Escocés” a “Nissi Internacional” al jardín, escuela y colegio.

Resolución N°202, de fecha 07 de septiembre de 2004, en el que se ratifica el funcionamiento del Primer Año de Educación Básica, del segundo al séptimo años de Educación Básica , a partir del año lectivo 2004-2005.

Resolución N°1088 de 17 de enero de 2005, se ratifica la autorización de funcionamiento del ciclo básico y bachillerato en ciencias: primer curso propedéutico, segundo y tercer cursos con especializaciones: físico-matemáticas, químico-biológicas y sociales, partir del año lectivo 2004-2005, jornada matutina, régimen de sierra.

Resolución N°65 de 23 de mayo 2005, cambia el nombre de “Nissi Internacional” por el de “Montpellier Internacional”, al jardín de infantes, escuela y colegio particular ubicado en la Autopista Manuel Córdova Galarza, parroquia de Pomasqui, cantón Quito de la provincia de Pichincha.

Resolución N° 1552 de 28 de noviembre del 2006, ratifica en el Colegio Particular MONTPELLIER INTERNACIONAL, ubicado en la Autopista Manuel Córdova Galarza, Parroquia de Pomasqui el funcionamiento del bachillerato en ciencias: primer curso propedéutico, segundo y tercer cursos con especializaciones: físico-

matemáticas, químico-biológicas y sociales a partir del año lectivo 2005-2006, jornada matutina régimen de sierra.

Resolución N° 11 de fecha 01 de junio de 2012, en el que la directora Provincial de Educación de Pichincha, resuelve autorizar al plantel educativo particular MONTPELLIER INTERNACIONAL, el cambio de local en la siguiente dirección: Urbanización La Pampa II, Segunda Avenida 243 y Calle B esquina, a partir del año lectivo 2011-2012, en jornada matutina, régimen sierra.

Para tener una idea clara y concisa de lo que constituyen las nuevas tendencias de gestión del sector educativo, cito textualmente del Capítulo 2: Estudio preliminar: 20 rupturas al statu-quo educativo promovidas por el nuevo marco legal: “II. Hacia un cambio profundo de la estructura y el funcionamiento del sistema nacional de educación:

8. Se reestablece la rectoría del Estado sobre el sistema educativo nacional. La normativa educativa vigente determina que el Estado, a través de la autoridad competente (en este caso, el Ministerio de Educación) detenta la rectoría del sistema nacional de educación, y formulará la política nacional de educación. De esta manera, se superan años de confusión y ambigüedad en la asignación de respon-

sabilidades dentro del proceso educativo, con el consecuente descuido que sufrió el sistema nacional de educación. La LOEI confirma este principio en su artículo 22, el cual especifica que la Autoridad Educativa Nacional —es decir, el Ministerio de Educación—, como rector del sistema educativo, “formulará las políticas nacionales del sector, estándares de calidad y gestión educativos así como la política para el desarrollo del talento humano del sistema educativo”. En el artículo 25 se especifica que dicha institución ejerce la rectoría del sistema educativo a nivel nacional y que a ella “le corresponde garantizar y asegurar el cumplimiento cabal de las garantías y derechos constitucionales en materia educativa, ejecutando acciones directas y conducentes a la vigencia plena, permanente de la Constitución de la República”. (Ministerio de Educación, 2012)

**“9.** Se organiza un nuevo modelo de gestión educativa para acercar la atención a los ciudadanos y lograr servicios educativos completos y pertinentes en cada circuito educativo.

Bajo el marco legal anterior, la mayoría de los procesos estaban concentrados en la planta central del Ministerio de Educación, lo cual hacía muy difícil dar respuestas oportunas a las necesidades locales en todo el país. En el nuevo marco legal, se define que la Autoridad Educativa Nacional está conformada por cuatro niveles de gestión: uno de carácter central y tres de gestión desconcentrada, que



corresponden a los niveles: zonal, distrital y circuital (Art. 25 de la LOEI). En este contexto, “desconcentración” significa que el nivel central retiene la potestad de crear políticas públicas, pero que los niveles desconcentrados son los encargados de implementarlas. Al desconcentrar la gestión del Ministerio, se logran dos objetivos principales: (a) se acerca la atención del Estado a los ciudadanos, con lo cual se asegura, de manera oportuna y estratégica, una mayor agilidad, eficiencia y eficacia en los servicios educativos, y (b) se racionaliza y reorganiza la oferta educativa para garantizar servicios educativos completos y pertinentes en cada circuito. Todo esto permite, además, conseguir una mayor transparencia para todos los procesos.” (Ministerio de Educación, 2012)

#### 1.1 4.3 Aspecto legal del Ministerio de Relaciones Laborales (Código de trabajo)

Para regular el aspecto legal de contratación de colaboradores, la institución se ampara en el código de trabajo, donde expresamente manifiesta los deberes y derechos a los cuales está sujeta:

Título 1 “Del contrato individual de trabajo”, capítulo 1 “De su naturaleza y especies: Art.- 8, Art. 14, Art.-15, Art.-19, Art.-20, etc.

El nuevo proceso evolutivo de la educación en el Ecuador demanda cada día más un esfuerzo conjunto tanto de directivos, personal docente, y demás colaboradores para solventar las exigencias emitidas por el Ministerio de Educación; para lo cual, el Gobierno ha optado por ampliar la jornada laboral de los docentes en las instituciones públicas. Anteriormente, un docente trabajaba de 08h00 a 14h00 (6 horas laborales), en la actualidad los docentes trabajan en horario regular de 08h00 a 16h00. Esta acción es legítima y legal al mismo tiempo; legal, ya que entra dentro de los artículos reguladores del código de trabajo, y legítima, ya que el trabajo demanda las ocho horas de jornada diaria en beneficio de la formación del estudiante. A continuación se presentan los artículos reguladores de los deberes de los colaboradores con la institución, y los derechos de la organización con los colaboradores:

Capítulo 5 “De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones”: Art.-47, Art.-50, Art.-54, Art.-69, Art.-73, Art.-78.

Capítulo 6 “De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales”: Art.-80, Art.-81, Art.-83, Art.-86, Art.-97, Art.-111, Art.-113, Art.-196, etc.

Capítulo 9 “De la terminación del contrato de trabajo”: Art.-169, Art.-173, Art.-174, etc.

#### 1.1.4.4 Aspecto legal del Servicio de Rentas Internas

Al igual que cualquier organización con fines de lucro, la institución educativa de carácter privado se encuentra regulada por el SRI, donde sus leyes son aplicadas de manera puntual en cada uno de los procedimientos institucionales donde aplica dicha ley. Para efectos de análisis del entorno legal se presentan a continuación los principales artículos reguladores:

Capítulo 2 “Ingresos de fuente ecuatoriana”: Art.-8

Capítulo 10 “Retenciones en la fuente”: Art.-43, Art.-46, Art.-47.

En el Art.-56 manifiesta puntualmente los giros de negocios que se encuentran exentos de la tarifa IVA; donde encontramos en el numeral 5 a las entidades de educación de todos los niveles.

#### 1.1.4.5 Aspecto legal del Código de la Niñez y Adolescencia

Al ser una institución educativa enfocada a la interacción con jóvenes y niños menores de edad, este documento legal es aplicado de manera íntegra en el diario convivir con toda la comunidad educativa. Los principales artículos son:

Título III “Derechos, garantías y deberes”: Art.-37 (Este artículo es muy importante ya que habla acerca de la obligatoriedad de las instituciones educativas de trabajar en adaptaciones curriculares y en el proceso de inclusión de jóvenes y niños con necesidades especiales; esto incluye personas con discapacidad, madres adolescentes, y otros que viven una situación que requiera mayores oportunidades para aprender.) Este artículo impositor elimina todo proceso de selección de jóvenes y niños. Ninguna institución educativa con carácter privado o público puede limitar el acceso en función de pruebas de ingreso, ya que esta acción podría ser considerada por la ley como discriminatoria y exclusiva.

En el Art.-38 manifiesta los objetivos de los programas de educación, donde expresa la obligatoriedad de canalizar ese enfoque en los lineamientos del Ministerio de Educación, que en su mayoría son exactamente los mismos.

En el Art.- 40 y Art.-41 habla puntualmente de las limitaciones en el proceder disciplinario de los estudiantes.

El Art.-42 es una extensión particular y puntual al Art.-37; manifiesta la obligatoriedad de las instituciones educativas para dar prioridad a la

inclusión de niños, niñas y adolescentes con discapacidad al sistema educativo.

### **1.1.5 Entorno Ambiental**

La responsabilidad de las instituciones educativas con el medio ambiente parte de las directrices del buen vivir. En la constitución se declara la responsabilidad de los seres humanos que cohabitan bajo un mismo territorio, de velar por el medio ambiente y sus elementos constitutivos. La flora y fauna del Ecuador constituyen uno de los principales atractivos turísticos del país, es el destino de miles de extranjeros y ha llegado a obtener varios premios galardonados en honor de tan prestigiosa biodiversidad. Parte de los ejes transversales de la educación constituye el cuidado del medio ambiente. Se ejecutan proyectos significativos para que los estudiantes interioricen el aprendizaje y generen buenas prácticas de acción, que terminen desencadenando en un legado en las nuevas generaciones.

El Ministerio de Educación a través del Acuerdo Ministerial No. 0444-12, manifiesta la obligatoriedad de las instituciones educativas por guiar a los estudiantes en un proceso de vinculación con la sociedad a través de programas de participación estudiantil.

La educación ambiental y reforestación es uno de los programas con mayor acogida por las instituciones debido al impacto trascendental en la historia del país. El alcance de este programa es generar acciones que permitan identificar los problemas ambientales locales, investiguen sus causas determine efectos, seleccionen estrategias y acciones adecuadas de forma participativa de manera que integre a la comunidad en la prevención y solución de los problemas ambientales.

El proyecto de reforestación es una iniciativa generada por un programa de cumplimiento que está relacionado con la vinculación con la colectividad, donde los estudiantes colaboran con la siembra de árboles en sectores estratégicos para garantizar bosques para el futuro. La tala indiscriminada de árboles, el desarrollo y expansión de ciudades, las acciones del ser humano por ambiciones equívocas han generado una gran pérdida significativa en nuestro entorno.

Es importante también considerar las nuevas tendencias generadas por la conciencia opositora al consumismo. Muchas entidades tanto públicas como privadas están acogiendo la filosofía del reciclaje y el uso de las 3R's (Reduce, Reusa, y Recicla). Es por ello que aparte de los programas de participación estudiantil, se buscan generar programas internos dentro de los colegios; de esta manera se aprovecha la oportunidad de garantizar el efecto dominó de la enseñanza en el cuidado del medio ambiente.

Los proyectos “Reciclaje para un futuro” y “Tachitos Golosos” han logrado alcanzar objetivos claros y puntuales en los estudiantes:

- Cuidar el medio ambiente utilizando las 3 R (Reduce, Reusa, Recicla).
- Botar la basura en su lugar.

Este tipo de proyectos cada año van avanzando debido a la importante gestión de los docentes y al increíble apoyo y dedicación de los estudiantes.

Uno de los ejes fundamentales filosóficos de la institución es el cuidado del medio ambiente y la influencia positiva para gestionar un cuidado proactivo por parte de los estudiantes.

#### **1.1.6 Entorno del Sector Educativo**

El colegio Montpellier Internacional tiene autorizados los siguientes valores de matrícula y pensión prorrateada para el año lectivo 2013-2014; donde a través de una resolución N°2363, la Dirección Provincial de Educación de Pichincha (RÉGIMEN ESCOLAR) autoriza a la institución: una matrícula de \$70,50 y una pensión prorrateada de \$112,80 para la educación básica, y una matrícula de \$71,25 y una pensión prorrateada de \$114 para el bachillerato.

Para efectos de análisis de la competencia se eligieron los valores del bachillerato, como valores referenciales al momento de investigar a la competencia. En la tabla 2, se hace énfasis en el valor de la matrícula, pensión y el cupo de estudiantes por aula de la institución.

Cabe recalcar que el Colegio Montpellier Internacional mantiene una propuesta de enseñanza personalizada a grupos mínimos de 12 estudiantes por aula, criterio diferenciador de la competencia.

**TABLA 2: CUADRO COMPARATIVO DE COMPETENCIA DEL SECTOR**

	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TELÉFONO	MATRÍCULA	PENSIÓN	CUPO DE ESTUDIANTES POR AULA
1	Colegio de Liga	2351081	\$ 119,00	\$ 130,00	25
2	Colegio Francés	2351229	\$ 83,47	\$ 133,56	25-35
3	Santo Domingo Savio	3431230	\$ 67,00	\$ 114,00	25
4	Dos Hemisferios	2395084	\$ 75,60	\$ 120,96	25
5	IESVAL	2358000	\$ 148,00	\$ 236,00	17-20
6	Juan Pablo Segundo	2490768	\$ 95,00	\$ 145,00	20
7	Scotland school	2395-745	\$ 71,50	\$ 127,20	25
8	San Antonio de Padua (sólo hasta 10mo)	2350-926	\$ 49,87	\$ 63,00	25
9	Werner Heinsenberg	2395918	\$ 198,45	\$ 230,00	15

Fuente: Colegio Montpellier Internacional, 2014.

Como se puede apreciar en la tabla, la competencia directa en precios de pensiones sería:

- Colegio San Antonio de Padua



- Colegio Santo Domingo Savio
- Colegio Dos hemisferios
- Colegio Francés

Competencia directa en precios de matrícula sería:

- Colegio San Antonio de Padua
- Colegio Santo Domingo Savio
- Colegio Dos hemisferios
- Scotland School
- Colegio Francés

Competencia directa en función de la propuesta pedagógica de enseñanza personalizada:

- El Colegio Werner Heisenberg

## 1.2 ANÁLISIS INTERNO

Es necesario llevar a cabo un análisis minucioso del entorno interno de gestión, para llegar a evidenciar de una mejor manera una perspectiva institucional real, en cuanto a sus fortalezas y debilidades.

### **1.2.1 Reseña Histórica de la Institución**

A continuación se narran los aspectos importantes que forjaron la historia de la Institución, permitiendo así al lector generar una imagen de la realidad en la que se desenvuelven en el día a día.

#### 1.2.1.1 Fundación e inicios del proyecto

El Colegio Montpellier Internacional” tiene su sede en la parroquia de Pomasqui, Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha. Es una Institución educativa particular, laica, cuyo funcionamiento está sujeto a las disposiciones y normas de la Constitución Política del Estado, Ley y Reglamento General de Educación y Código de convivencia que será debidamente legalizado.

La institución educativa “Colegio Montpellier Internacional”, fue iniciativa de la Dra. Rosa Inés Barahona, quien laboró como Rectora en tres distintas instituciones educativas por más de 25 años. La experiencia y dedicación fundamentaban concretamente la decisión de incursionar en el ámbito educativo de una manera independiente.

Muchas instituciones educativas han logrado salir adelante por el número de personas comprometidas con la institución que por lo general son accionistas o socios, que a su vez participan directa o indirectamente dentro del proyecto para velar por los intereses del mismo. La característica fundamental de esta institución es que sólo se cuenta con una cabeza al mando, con sus ventajas y desventajas, que desde el principio contó con el esfuerzo y dedicación de la Dra. Rosa Inés Barahona.

Actualmente se cuenta con un personal comprometido en el área administrativa, inspección general, vicerrectorado y personal de servicio. Personas con las cuales se ha tenido trayectoria laboral y han logrado vivir el proyecto.

#### 1.2.1.2 Historia del financiamiento del proyecto

La inversión inicial fue de alrededor de 25.000 dólares americanos, los mismos que fueron invertidos en la adquisición de documentos

legalizados de una institución educativa ya existente y la adquisición de los principales activos fijos. Esta inversión no tuvo gestión bancaria, se la realizó a partir de ahorros de una cuenta privada de la Dra. Rosa Barahona, y no se pudo contar con más inversión debido a las condiciones en la superintendencia de bancos.

Al no tener local propio se arrendó en el sector Norte previo a un estudio de mercado, y a pesar de no tener inversión en publicidad el primer año de vida se logró obtener 107 estudiantes matriculados. Todos los buenos profesores de otras instituciones que a lo largo de la vida establecieron un vínculo de amistad con la Dra. Barahona, se establecieron bajo un mismo objetivo.

La institución educativa se encontró con un problema fundamental, motivo de preocupación para todas las instituciones educativas privadas: Una excesiva impuntualidad en los pagos de las pensiones por parte de los representantes. En el año 2007 únicamente el 7% de los representantes cancelaban a tiempo los valores correspondientes. El esfuerzo de cobranzas tuvo que ser incrementado, se establecieron algunas estrategias de motivación a los padres de familia para incrementar ese preocupante porcentaje y se logró llegar al 17% de puntualidad en los pagos.

Este escenario sin lugar a dudas generaba conflictos en la planificación y presupuesto de los meses, además de complicaciones en la cancelación a tiempo de las obligaciones con el profesorado. Se dio prioridad al pago del arriendo para no tener problemas legales con el dueño del inmueble. Este problema de falta de seriedad por parte de los padres de familia en la cancelación de los haberes, dio como resultado un sinnúmero de consecuencias. Una de ellas desencadenó la decisión de cambio de local, para lo cual se tuvo que realizar reuniones de sensibilización con los estudiantes, padres de familia, representantes, profesores y todos los miembros de la comunidad educativa para explicar de la manera más cuidadosa las condiciones que desencadenaron años de impuntualidad en los pagos de algunas personas. Al ser esta una decisión muy radical se debía saber el nivel de solidaridad con la institución en esta etapa tan difícil, y sobretodo el nivel de acogida del otro local. La disminución de estudiantes que se sufrió fue del 12%, cantidad que se equilibró con el nuevo costo de arriendo del inmueble, el cual era más económico.

El inmueble presentaba las mismas características necesarias para el buen funcionamiento: posicionamiento, buena localización, accesibilidad, afluencia de gente, etc.

Se generaron estrategias de promociones e incentivos para premiar la puntualidad de los representantes, lo cual tuvo gran acogida pero no lo

suficiente. Se realizó un análisis de las causas y se determinó con un focus group que el principal problema de los representantes era el sobreendeudamiento, y como segundo motivo de impuntualidad de pagos llegamos a la conclusión de que no se daba prioridad a la inversión en la educación de los hijos. Los representantes preferían gastar en viajes, adquisición de bienes, en vez de cumplir con sus obligaciones.

Es importante enfocar el compromiso no sólo económico, sino también un compromiso íntegro de los representantes con la institución, debido al objetivo común que es educar a sus representados en un trabajo conjunto.

Desde que se fundó la institución se han realizado eventos y actividades de integración para vincular a todos los miembros de la comunidad educativa, en los cuales se participaba con gran emoción. Pero se llegó a la conclusión de que las familias en un gran porcentaje eran familias disfuncionales, y en algunos de los casos familias golpeadas por la migración. Estos y un sin número de problemas que se apreciaban a nivel individual, y que se las vivía en el diario convivir. Muchas instituciones educativas deben tener la misma sintomatología ya que es un mal social; pero en la institución se podía ver reflejado este fenómeno de forma particular en cada una de las familias y sobretodo de una manera más impactante.

Se organizaron charlas de planificación familiar, con profesionales y motivadores, convenios de pagos y de compromisos, pero el problema persistió.

La Institución optó por incursionar en un nuevo proyecto de inversión, el cual consistía en la construcción de un local propio en un terreno pequeño de 1200 metros. La inversión consistía en la construcción del segundo piso, mismo que se lo realizó en 6 meses. Actualmente contamos con infraestructura propia, no se paga arriendo, pero el préstamo y la depreciación constituyen un gasto prioritario.

### **1.2.2 Plan Estratégico Institucional**

El Plan Estratégico Institucional (PEI), contiene la siguiente misión, visión y objetivos de la institución, y seguido a cada punto se describe un análisis, Aplicabilidad del modelo y recomendaciones que se sugiere adoptar a la institución.

**Misión (PEI)**

“El Colegio Montpellier Internacional es una institución educativa de carácter privada, formada por un grupo de profesionales que contribuyen al fortalecimiento de la identidad del estudiante. Nuestro accionar radica en cuatro elementos constitutivos básicos fundamentales: Los seres humanos, la cultura, la sociedad y la naturaleza. Buscamos interiorizar el aprendizaje bajo el principio de destacar el concepto de “capital intelectual”, o cultura basada en conocimientos, como el factor clave de la educación, enfatizando en el constructivismo y el razonamiento lógico del entorno individual-social, analizando y fortaleciendo las diferencias individuales de aprendizaje. Así mismo priorizando el fortalecimiento del carácter y la personalidad de cada estudiante, resaltando los valores intrínsecos del núcleo familiar mediante la aplicación de una disciplina personalizada.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

A pesar de ser una misión compuesta por un gran número de caracteres, tiene inmerso un gran sentido de responsabilidad con los estudiantes. Básicamente expresa el compromiso de los docentes y demás colaboradores por contribuir al crecimiento académico, personal, y humanístico del estudiante. Los pilares básicos fundamentales son aspectos y características sólidas al que todo ser humano debe ser instruido para alcanzar el siguiente nivel de escalamiento de formación académica. El segundo párrafo constituye la metodología



fundamental que forja a un estudiante; este párrafo puede ser potencializado si colocamos palabras menos complejas y más significativas.

Una misión debe ser clara, concreta, realista y sobretodo debe identificar la gestión individual y colectiva de la organización. No es recomendable contener muchos caracteres, a fin de poder difundir la filosofía de gestión a cada uno de los miembros. Hay que recordar que existen tipos de auditorías que también evalúan el conocimiento del plan estratégico de los distintos colaboradores.

**Misión sugerida:** El Colegio Montpellier Internacional es una entidad educativa de carácter privado, constituida por un grupo de profesionales comprometidos con el fortalecimiento de la identidad del estudiante, su carácter y personalidad. Nuestro accionar radica en cuatro elementos fundamentales de gestión formativa: Los seres humanos, la cultura, la sociedad y la naturaleza.

### **Visión (PEI)**

“El Colegio Montpellier Internacional en cinco años se convertirá en una organización reconocida por su excelencia académica, con liderazgo en la formación de niños y jóvenes orientados hacia el humanismo y la formación de valores sociales y ecológicos. A largo plazo la institución se compromete

con la sociedad a proveerla de estudiantes responsables, íntegros moralmente y colaboradores; garantizando un desarrollo sostenible para mejorar la calidad del buen vivir de los ciudadanos rompiendo las barreras paradigmáticas de inequidad y racismo.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

Es una visión clara con alto sentido de responsabilidad ética y moral; es completamente justificable y alcanzable debido a los elementos claves que se describen en la misión. Esta visión no habla de rentabilidad, de ambición de posicionamiento; va más allá de la típica gestión académica institucional, da un valor agregado importante no sólo en la formación individual, genera una línea de producción donde la materia prima son los estudiantes y a través de una secuencia de actividades formativas sale como producto final un estudiante formado académicamente y con sólidos valores éticos y morales a la sociedad, basado en los cuatro elementos fundamentales de gestión formativa.

¿Que sacamos teniendo un estudiante que sólo le preocupen sus notas, su rendimiento académico?, ¿Qué sacamos si entregamos a la sociedad un narcisista y egocentrista joven ambicioso?, ¿Qué logramos si salen estudiantes sólo con herramientas para construir? El compromiso de las entidades educativas debería ser formar personas correctas, solidarias, emprendedoras, constantes, gentiles, honestas, responsables, y amables; pero que también sean fuertes como robles; que no se dejen tentar por la corrupción, por el egoísmo, que tengan no solo las herramientas para construir su futuro, si no también,

herramientas para destruir la inequidad, la injusticia, la ambición a costa de otros, las malas costumbres de nuestra sociedad, etc. La formación académica es una gestión intrínseca de toda institución educativa, pero con el tiempo se ha perdido el verdadero sentido formativo.

### **Objetivos Generales de la institución (PEI)**

“Proporcionar una formación integral, científica y humanística, centrada en la persona y en su función social.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

Este objetivo es considerado complementario a la misión, debido a su amplio margen de similitud hacia los resultados esperados. Connota la razón de la intención de la gestión educativa.

“Despertar y estimular en los estudiantes la competencia de investigación, pensamiento creativo y conciencia crítica.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

Este objetivo plantea generar herramientas necesarias para que los estudiantes logren defenderse ante un siguiente nivel de aprendizaje (Universidad).

“Atender las diferencias individuales en el proceso de aprendizaje de cada uno de nuestros estudiantes.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

Al ser una entidad educativa con una capacidad limitada para estudiantes, permite personalizar la educación de manera práctica. En un aula de 20 a 30 estudiantes existen ciertas variables relacionadas directamente con la eficiencia del aprendizaje del estudiante, no sólo en el espacio o entorno del estudiante, también existen una serie de elementos subjetivos que determinan el nivel de captación de información, que a nivel grupal ningún docente podría percibir en su totalidad. Es por ello que este objetivo principal se cumple perfectamente en la institución, debido a que el número de estudiantes permite potencializar la percepción del docente y enfocar las distintas estrategias metodológicas de forma individual, garantizando el aprendizaje y la eficiencia de captación y retención de información por parte del estudiante.

### **Objetivos específicos de la institución (PEI)**

Los estudiantes de la Educación General Básica serán capaces de:

“Convivir y participar activamente en una sociedad intercultural y plurinacional.” (Ministerio de Educación, 2014)

Desde hace muchos años se ha venido luchando por la inequidad surgida del racismo y prejuicios enfocados en las diferencias individuales. El razonamiento crítico es una herramienta de evolución indispensable del ser humano, que con el pasar del tiempo se ha ido deteriorando pasando de un enfoque constructivo a uno destructivo. Debido a ello, se han llegado a generar desacuerdos, e incluso guerras. Lograr instruir en el estudiante la capacidad de adaptarse al entorno, al cambio, a las personas, a través de un razonamiento crítico constructivo permite desarrollar una habilidad innata para el estudiante que en un futuro le servirá como herramienta de adaptación social, sin importar en el entorno en el que se encuentre.

“Sentirse orgullosos de ser ecuatorianos, valorar la identidad cultural nacional, los símbolos y valores que caracterizan a la sociedad ecuatoriana.”  
(Ministerio de Educación, 2014)

La identidad nacional es el fundamento más importante de una sociedad determinada por un estado. Es la manera de identificarse con tus semejantes dentro de un territorio determinado; el patriotismo permite dar a conocer al mundo una cultura, unas costumbres, unos ideales, una forma de ser de cada uno de los habitantes de ese territorio. Es por ello que no se trata sólo de inculcar unas normas, se trata de transmitir un sentimiento de pertenencia, un sentimiento para identificarse con tus semejantes, y que así se muestre al mundo una fortaleza sólida y envidiable del país. Este objetivo se cumple no

sólo al cantar el himno nacional o enseñar símbolos patrios, se busca generar espacios cívicos dentro del aula de manera constante y oportuna.

“Disfrutar de la lectura y leer de una manera crítica y creativa.” (Ministerio de Educación, 2014)

Este objetivo no está respondiendo de manera satisfactoria debido a la cultura ecuatoriana y su motivación a la lectura. “Un estudio realizado a inicios de mayo por la Cámara Ecuatoriana del Libro determinó que el índice de lectura del ecuatoriano es de 0,5 libros por año; eso quiere decir que cada habitante lee la mitad de un texto en un año” (Cámara Ecuatoriana del Libro, 2013)

“Demostrar un pensamiento lógico, crítico y creativo en el análisis y resolución eficaz de problemas de la realidad cotidiana.” (Ministerio de Educación, 2014)

Este objetivo es fundamental y transversal en la convivencia diaria, no sólo en los ejercicios académicos, sino también en los ejercicios de interrelación personal. Dentro del modelo de estándares de calidad educativa habla específicamente de generar procedimientos que se encarguen de velar por el bienestar de los estudiantes y su entorno.

“Valorar y proteger la salud humana en sus aspectos físicos, psicológicos y sexuales.” (Ministerio de Educación, 2014)

Este objetivo es cumplido a través del cumplimiento de las actividades de los proyectos de educación sexual, dile no al bullying, y convivencia familiar. Estos tres proyectos que son ejecutados en el transcurso del año lectivo generan aportar al estudiante un pensamiento crítico en cuanto a su accionar, y el accionar de los seres humanos que interrelacionan en su diario convivir.

“Preservar la naturaleza y contribuir a su cuidado y conservación.” (Ministerio de Educación, 2014)

Este objetivo es cumplido a través del cumplimiento de las actividades del proyecto tachitos golosos (poner la basura en su lugar), y el proyecto de reciclaje (reciclaje de pilas, botellas, cartón y papel). Ambos proyectos tienen actividades interrelacionadas que permiten inculcar en los estudiantes una cultura de cuidado y conservación del medio ambiente. Se está cumpliendo a cabalidad y se está teniendo varios resultados beneficiosos para la sociedad inclusive a nivel virtual; a través de la utilización de las redes sociales para difundir los resultados de las actividades ejecutadas.

“Solucionar problemas de la vida cotidiana a partir de la aplicación de lo comprendido en las disciplinas del currículo.” (Ministerio de Educación, 2014)

Realmente no se cumple en su totalidad, aunque en la planificación se plantee esto, en la práctica cuando se observa en las clases no se evidencia el cumplimiento de este objetivo. Se debe trabajar más al respecto y generar herramientas estratégicas que permitan alcanzar este objetivo.

“Aplicar las tecnologías en la comunicación, en la solución de problemas prácticos, en la investigación, en el ejercicio de actividades académicas, etc.” (Ministerio de Educación, 2014)

Las TIC's y la web 2.0 son herramientas trascendentales para el desarrollo académico de los estudiantes. En pleno siglo XXI se estipula un marco de interrelación virtual necesaria como eje trascendental de las actividades académicas. Los estudiantes cada vez tienen más exigencias en el uso del internet, aplicaciones, herramientas, redes sociales, y otras tecnologías de comunicación, es por ello que cada vez se va incrementando el uso de las TIC's y la web 2.0 a través de programas de actualización a docentes.

“Interpretar y aplicar a un nivel básico un idioma extranjero en situaciones comunes de comunicación.” (Ministerio de Educación, 2014)



Permite generar en el estudiante un valor agregado en su formación académica, un insumo más con el cual se pueda defender ante las distintas oportunidades que le ofrezca la vida; permite incentivar en el estudiante un interés adicional por conocer distintas culturas, y adicionalmente una proyección de estudios en el extranjero. Es un objetivo que se cumple plenamente debido al cumplimiento del marco curricular de las áreas de inglés y francés.

“Hacer buen uso del tiempo libre en actividades culturales, deportivas, artísticas y recreativas que los lleven a relacionarse con los demás y su entorno, como seres humanos responsables, solidarios y proactivos.”  
(Ministerio de Educación, 2014)

Es un objetivo que no se está cumpliendo a cabalidad en todos los estudiantes. Existe un grupo identificable de interesados que han logrado percibir la importancia del ejecutar actividades de construcción. Para lograr este objetivo al 100% se deben incrementar las salidas a lugares culturales y de aprendizaje, motivar de una manera personalizada y ejecutar el seguimiento individual.

**Objetivos específicos de la Educación General Básica (Estos objetivos están basados en los lineamientos del Ministerio de Educación, y se encuentran descritos en el PEI).**

“Establecer una conciencia clara y profunda del ser ecuatoriano, en el marco del reconocimiento de la diversidad cultural, étnica, geográfica, y de género del país.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

Existen materias dentro del distributivo que permite potencializar los temas de manera específica, dando la oportunidad al docente de explotar los espacios cívicos para difundir de manera masiva la diversidad cultural, el patriotismo, la distribución étnica geográfica, etc.

“Concientizar sus derechos y deberes en relación a sí mismos, a la familia, a la comunidad y a la nación.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

En cada minuto cívico de los días lunes se establece un espacio específico directamente para tratar temas relacionados con los deberes, derechos y obligaciones que demanda el entorno de los estudiantes.

“Desarrollar la inteligencia de los niños/as, a nivel del pensamiento creativo, práctico y teórico.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

Las prácticas docentes deben cumplir lo establecido en el plan anual, plan microcurricular y en el plan de clase; junto con las estrategias metodológicas

que permitan favorecer el desarrollo del constructivismo en el marco cognitivo del estudiante.

“Fomentar la capacidad de comunicación con mensajes corporales estéticos, orales, escritos, y otros; mostrando habilidades para procesar los diferentes tipos de mensajes de su entorno.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

Dentro del aula de clase existe una serie de exigencias académicas que permiten desarrollar las aptitudes y actitudes de cada uno de los estudiantes en cuanto al manejo escénico, exposiciones, expresión corporal, habilidades de canalización de mensajes, administración de información para lograr los objetivos planteados, etc. Una serie de elementos que son evidenciados de manera contundente en los minutos cívicos, donde se exponen sus habilidades orales y escritas.

“Estructurar un entorno favorable para el aprendizaje, enfocados a la personalidad autónoma y solidaria con un entorno social y natural, con ideas positivas de sí mismos.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

El departamento de Consejería estudiantil posee dentro de su plan de acción anual establecer actividades que contribuyan a cumplir con este objetivo, a través de talleres con los estudiantes.

“Generar una conciencia en los niños/as frente al uso del tiempo libre, al trabajo individual y en equipo.” (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

Los docentes plantean actividades de enriquecimiento cultural, académico, deportivo, y artístico que beneficien no sólo a los estudiantes, sino que propicien la participación de todos los miembros de la familia contribuyendo así de esta manera a la convivencia escolar.

### **Análisis general del enfoque de los objetivos específicos de la Educación General Básica.**

Los objetivos planteados con anterioridad comprenden los principales objetivos específicos que el Ministerio de Educación plantea, en un marco generalizado dentro del PEI establecido. Es por ello que a continuación se evidencian los objetivos específicos que el Ministerio de Educación plantea de manera puntual para el accionar de las instituciones educativas, recomendando a la institución replantear el PEI en función de estas directrices.

- “Convivir y participar activamente en una sociedad intercultural y plurinacional.” (Ministerio de Educación, 2013)

- “Sentirse orgullosos de ser ecuatorianos, valorar la identidad cultural nacional, los símbolos y valores que caracterizan a la sociedad ecuatoriana.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Disfrutar de la lectura y leer de una manera crítica y creativa.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Demostrar un pensamiento lógico, crítico y creativo en el análisis y resolución eficaz de problemas de la realidad cotidiana.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Valorar y proteger la salud humana en sus aspectos físicos, psicológicos y sexuales.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Preservar la naturaleza y contribuir a su cuidado y conservación.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Solucionar problemas de la vida cotidiana a partir de la aplicación de lo comprendido en las disciplinas del currículo.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Producir textos que reflejen su comprensión del Ecuador y el mundo contemporáneo a través de su conocimiento de las disciplinas del currículo.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Aplicar las tecnologías en la comunicación, en la solución de problemas prácticos, en la investigación, en el ejercicio de actividades académicas, etc.” (Ministerio de Educación, 2013)

- “Interpretar y aplicar a un nivel básico un idioma extranjero en situaciones comunes de comunicación.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Hacer buen uso del tiempo libre en actividades culturales, deportivas, artísticas y recreativas que los lleven a relacionarse con los demás y su entorno, como seres humanos responsables, solidarios y proactivos.” (Ministerio de Educación, 2013)
- “Demostrar sensibilidad y comprensión de obras artísticas de diferentes estilos y técnicas, potenciando el gusto estético.” (Ministerio de Educación, 2013)

**Objetivos específicos de la educación del Bachillerato General Unificado.**  
**(Estos objetivos son lineamientos planteados por el Ministerio de Educación y fueron incluidos en el PEI)**

Al salir de la institución, el bachiller que cursó el proceso educativo de los últimos 2 años será capaz de:

“Pensar rigurosamente: pensar, razonar, analizar y argumentar de manera lógica, crítica y creativa. Además: planificar, resolver problemas y tomar decisiones.” (Ministerio de Educación, 2013)

Durante el transcurso de formación dentro del Colegio Montpellier Internacional, se generan situaciones de crecimiento personal en todos los ámbitos. Este es un objetivo que se cumple plenamente ya que los docentes tienen la consigna de incorporar dentro de sus prácticas diarias el trasladar toda situación teórica a un escenario de análisis de la vida cotidiana.

“Comunicarse efectivamente: comprender y utilizar el lenguaje para comunicarse y aprender (tanto en el idioma propio como en uno extranjero). Expresarse oralmente y por escrito de modo correcto, adecuado y claro. Además, apreciar la Literatura y otras artes y reconocerlas como una forma de expresión.” (Ministerio de Educación, 2013)

Existe una controversia muy específica con este objetivo específico, que surgió en el mes de marzo del 2014. El Ministerio de Educación expone en el Acuerdo Ministerial 41-014 la siguiente tabla correspondiente a la malla curricular para la educación general básica:

**TABLA 3: TABLA CURRÍCULUM BGE**

ASIGNATURAS	HORAS SEMANALES DE CLASE POR ASIGNATURA / AÑOS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA									
	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º	6.º	7.º	8.º	9.º	10.º
LENGUA Y LITERATURA		12	12	9	9	9	9	6	6	6
MATEMÁTICA		8	8	7	7	7	7	6	6	6
ENTORNO NATURAL Y SOCIAL	25	5	5	-	-	-	-	-	-	-
CIENCIAS NATURALES		-	-	5	5	5	5	4	4	4
ESTUDIOS SOCIALES		-	-	4	4	4	4	4	4	4
EDUCACIÓN ESTÉTICA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
EDUCACIÓN FÍSICA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
LENGUA EXTRANJERA		-	-	-	-	-	-	5	5	5
CLUBES		3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fuente: Ministerio de Educación, 2013.

Esta normativa no expresa claramente la intención del Ministerio de Educación, es por ello que muchos medios de comunicación interpretaron el acuerdo ministerial como una imposición de horas que debe tener cada asignatura, y claramente se ve que la tabla indica 0 número de horas destinadas para lengua extranjera. Bajo esta problemática el Ministerio de Educación se vio en la obligación de emitir un comunicado oficial donde “reitera que el acuerdo establece una malla curricular con los mínimos obligatorios de horas clase correspondientes a esta asignatura y de ninguna manera bloquea o cierra la posibilidad de ofertar un programa que contemple horas más allá de estos mínimos.”(Ministerio de Educación, 2014).

Es por ello que las instituciones educativas privadas destinadas a la educación media pueden establecer su malla curricular considerando Acuerdo Ministerial 41-014 para establecer los mínimos para la carga horaria por asignatura. En la



institución se está impartiendo clases a través del siguiente distributivo contemplado para idioma extranjero:

**TABLA 4: MALLA CURRICULAR ASIGNADA A IDIOMA  
EXTRANJERO**

	Grado o curso		
<b>Asignaturas de idiomas</b>	1ro de EGB	De 2do EGB hasta 10mo EGB	De 1ro BGU hasta 3ro BGU
Inglés	2 horas	7 horas	5 horas
Francés	2 horas	3 horas	3 horas
Total	4 horas	10 horas	8 horas

Fuente: Colegio Montpellier Internacional, 2012.

Esta trascendencia de carga permite generar mayor certeza en la enseñanza a nivel del BGU.

“Razonar numéricamente: conocer y utilizar la matemática en la formulación, análisis y solución de problemas teóricos y prácticos, así como en el desarrollo del razonamiento lógico.” (Ministerio de Educación, 2013)

A los docentes encargados de las distintas áreas se les ha capacitado y formado a través de cursos especializados para generar sinergia entre el contenido de las asignaturas y situaciones de la vida diaria. Este tipo de enseñanza permite al estudiante no solamente aprender temas de distintas índoles, si no, aplicar el conocimiento en el día a día, llevando la estrategia de enseñanza a un nivel más profundo, con el cual el estudiante vivirá lo aprendido, asimilando por mucho más tiempo el conocimiento por la constancia del día a día. La evaluación del desempeño docente por parte del Vicerrector permite controlar y generar oportunidades de mejora para las estrategias metodológicas de enseñanza del docente.

“Utilizar herramientas tecnológicas de forma reflexiva y pragmática: utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para buscar y comprender la realidad circundante, resolver problemas, tener acceso a la sociedad de la información y manifestar su creatividad, evitando la apropiación y uso indebido de la información.” (Ministerio de Educación, 2013)

Existen un sin número de herramientas tecnológicas que permiten interactuar de manera amigable con la gestión académica. Las herramientas como Wordpress, youtube, prezi, Camtasia, Moddle, etc. Permiten generar nuevas metodologías de aplicación del conocimiento, desarrollando en el estudiante nuevas habilidades con herramientas electrónicas que permitan desarrollar su creatividad al momento de ejecutarlas.

“Comprender su realidad natural: comprender su realidad natural a partir de la explicación de los fenómenos físicos, químicos y biológicos con apoyo del método científico, lo cual permitirá que el estudiante participe de modo proactivo y resuelva problemas relacionados con el ámbito natural, respetando los ecosistemas y el ambiente.” (Ministerio de Educación, 2013)

Durante el año lectivo se realizan salidas de campo a lugares donde se pueda apreciar la naturaleza y el entorno actual de desarrollo. Toda salida genera una retroalimentación para establecer un análisis más profundo de los fenómenos físicos, químicos y biológicos. Dando la oportunidad de interiorizar el conocimiento de manera contundente luego de haber vivido la salida pedagógica.

“Conocer y valorar su historia y su realidad sociocultural: investigar sobre su identidad, historia y ámbito sociocultural, participando de manera activa en la sociedad, resolviendo problemas y proponiendo proyectos dentro de su ámbito sociocultural; esto implica aprender sobre sistemas políticos, económicos y sociales a nivel local, nacional e internacional, utilizando estos conocimientos en su vida cotidiana.” (Ministerio de Educación, 2013)

El programa de salidas pedagógicas a más de contemplar el ámbito natural, también se enfoca en ejecutar actividades de visitas a museos, eventos de arte

y cultura. Potencializando lo aprendido en asignaturas como Ciencias Sociales, Educación para la Democracia, Investigación, entre otras.

“Actuar como ciudadano responsable: regirse por principios éticos-morales, que le permitan ser un buen ciudadano o ciudadana: cumpliendo con sus deberes, respetando y haciendo respetar sus derechos, además de guiarse por los principios de respeto (a las personas y al medio ambiente), reconociendo la interculturalidad, la democracia, la paz, la igualdad, la tolerancia, la inclusión, el pluralismo (social y cultural), la responsabilidad, la disciplina, la iniciativa, la autonomía, la solidaridad, la cooperación, el liderazgo, el compromiso social y el esfuerzo.” (Ministerio de Educación, 2013)

Los programas de participación estudiantil permiten establecer lineamientos de comportamiento claves para el desarrollo íntegro de los estudiantes. Parte de algunos de estos programas permiten dar la oportunidad a los estudiantes de promover y exponer lo aprendido durante las jornadas formativas de participación estudiantil. Cabe recalcar que la enseñanza interna de hogares y a nivel institucional debe estar reforzado constantemente. Es otro objetivo que se lo cumple a cabalidad para generar estudiantes acordes a los lineamientos del buen vivir.

“Manejar sus emociones en la interrelación social: manejar adecuadamente sus emociones, entablando buenas relaciones sociales, trabajando en grupo y

resolviendo conflictos de manera pacífica y razonable.” (Ministerio de Educación, 2013)

Partimos del axioma que por el hecho de ser un grupo limitado de estudiantes, permite establecer un entorno con mejores canales de comunicación a través del departamento de DCE o de manera directa con la gestión docente, guiando a los estudiantes en la identificación de sus emociones y proveyéndoles de herramientas efectivas para la resolución de conflictos en cualquier ámbito o circunstancia.

“Cuidar de su salud y bienestar personal: entender y preservar su salud física, mental y emocional, lo cual incluye su estado psicológico, nutrición, sueño, ejercicio, sexualidad y salud en general.” (Ministerio de Educación, 2013)

Este objetivo específico si se lo cumple correctamente pero de manera desagregada. El bienestar estudiantil constituye un conglomerado de acciones que permita garantizar su integridad en distintas índoles, es por ello que existen distintas instancias que permiten cubrir los distintos flancos del bienestar estudiantil como por ejemplo. La salud física está cubierta por el conjunto de acciones por parte del área de cultura física; esta área también es la encargada de aconsejar a los estudiantes sobre programas de nutrición y las ventajas de un sueño programado y controlado. El aspecto psicológico, sexual y emocional se encuentra cubierto por el departamento de consejería

estudiantil, a través de conferencias, charlas, y solución de conflictos generados dentro de la vida cotidiana.

“Emprender: ser proactivo y capaz de concebir y gestionar proyectos de emprendimiento económico, social o cultural, útiles para la sociedad. Además, formular su plan de vida y llevarlo a cabo.” (Ministerio de Educación, 2013)

La pro actividad es una actitud en la que el estudiante permite asumir el control de su conducta. Dentro de las distintas actividades escolares, tanto los docentes como el cuerpo administrativo generan oportunidades de responsabilidad para los estudiantes; dando espacios oportunos para que los jóvenes y niños desarrollen habilidades y actitudes frente a distintos grados de responsabilidad. Los programas, eventos internos y externos, salidas pedagógicas, entre otras actividades extracurriculares, deben contar obligatoriamente con la participación directa de estudiantes colaboradores, sin ningún tipo de motivación extrínseca, solamente la oportunidad de probarse a sí mismo. Esta práctica institucional a generados espectaculares resultados a nivel formativo de los estudiantes, incrementando su nivel de autoestima, seguridad en sí mismos, desarrollando nuevas habilidades estratégicas, entre otras.

“Aprender por el resto de su vida: acceder a la información disponible de manera crítica: investigar, aprender, analizar, experimentar, revisar,

autocriticarse y autocorregirse para continuar aprendiendo sin necesidad de directrices externas. Además, disfrutar de la lectura y leer de manera crítica y creativa.” (Ministerio de Educación, 2013)

Este objetivo ha sido considerado uno de los más difíciles de alcanzar. Si bien es cierto nuestro modelo pedagógico basado en el constructivismo permite orientar al estudiante bajo ciertos esquemas consecutivos de formación en su criterio, únicamente los estudiantes que se han formado en la institución por al menos tres años, logran adaptarse al sistema; y los estudiantes nuevos les cuesta adaptarse a un programa de formación académica y disciplinaria. Es por ello, que no todos los estudiantes logran alcanzar el nivel esperado debido a varios factores como por ejemplo:

- Cambio de institución educativa
- Comunicación deteriorada en el hogar
- Influencia de grupos y círculos sociales no controlados de su entorno.
- Migración
- Otros problemas que afectan al núcleo de la sociedad.

Es por ello que damos prioridad a mantener a los estudiantes que tienen una trascendencia temporal dentro de la institución educativa.

### 1.2.3 Estructura Orgánica

El Colegio Montpellier Internacional de acuerdo a lo establecido el Proyecto Educativo Institucional y en su código de convivencia, establece los siguientes niveles de responsabilidad:

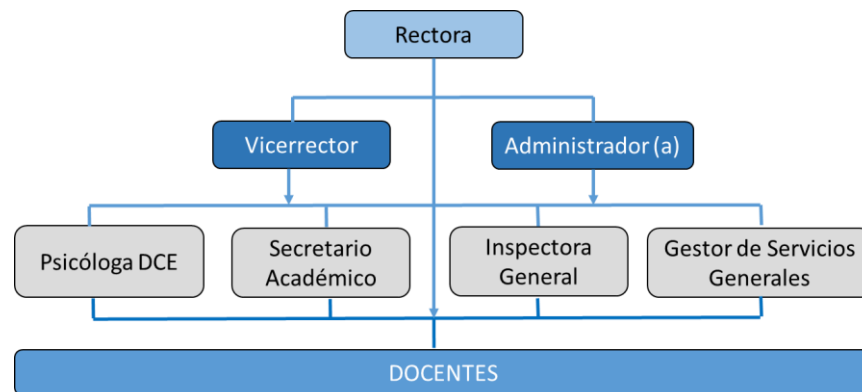
- a) Nivel Ejecutivo, constituido por los propietarios del establecimiento.
- b) Nivel Directivo, constituido por la Junta General de Directivos y Docentes y el Consejo Ejecutivo conformado por Rectorado, Vice-rectorado y Tres Vocales y Secretario del Consejo Ejecutivo. Es la instancia directiva de participación de la comunidad educativa y de orientación académica y administrativa de este establecimiento.
- c) Nivel Asesor, constituido por las Juntas de Docentes de Grado o Curso, el Departamento de Consejería Estudiantil, Junta de Jefes de Área, Organizaciones Estudiantiles y Padres de Familia o Representes Legales de los Estudiantes.
- d) Nivel Operativo, constituido por las y los señores docentes de todos los niveles y sus correspondientes componentes, responsables del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Estos niveles de responsabilidad poseen atribuciones específicas en cuanto a los distintos procedimientos académicos, disciplinarios y administrativos. En



la figura 3 se hace referencia a la estructura orgánica básica que se puede apreciar dentro de la institución.

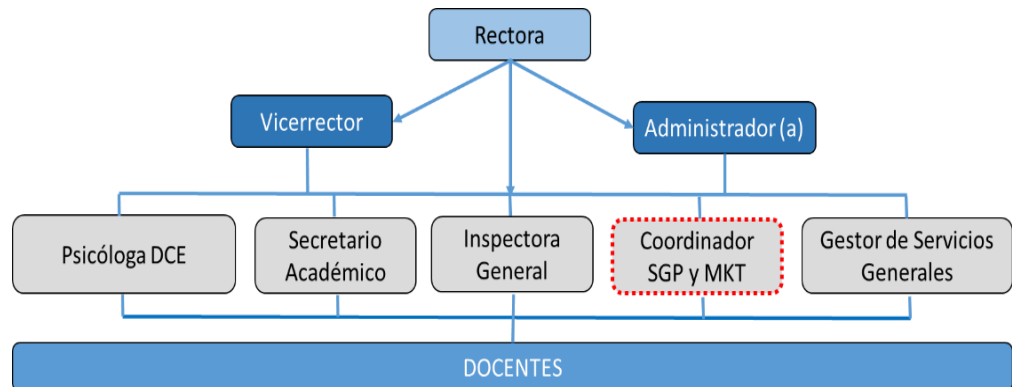
**FIGURA 3: ORGÁNICO FUNCIONAL INICIAL**



Fuente: Orgánico funcional inicial, Colegio Montpellier Internacional, 2014.

Luego de realizar una proyección de los requerimientos para llevar a cabo el sistema de gestión por procesos, se evidencia la necesidad de crear un nuevo puesto para las responsabilidades y funciones que demanda un sistema de gestión por procesos, para lo cual se propone la siguiente estructura organizacional en la figura 4.

**FIGURA 4: ORGÁNICO FUNCIONAL PROPUESTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**



Fuente: Orgánico funcional para el SGP, propuesto en la investigación por Mario Pulido.

Esta estructura organizacional pretende establecer una correlación flexible de las actividades para la implementación del sistema de gestión por procesos.

#### 1.2.4 Factores diferenciadores del “Colegio Montpellier Internacional”.

Se logra establecer los elementos principales que constituyen la integridad de la Institución, además de las características principales propias:

##### 1.2.4.1 Modelo pedagógico del “Colegio Montpellier Internacional”

Dentro del PEI se establece que los modelos constructivista y ecológico-contextual que se desarrollan, se sustentan en una acción

pedagógica que propone el aprendizaje y la cognición a partir de las experiencias de la vida cotidiana y bajo el principio de que ambos son fenómenos que ocurren dentro de situaciones concretas.

Se propone conceptualizar el aprendizaje como un proceso activo y participativo, estrechamente vinculado a las experiencias propias del contexto social, cultural y natural en el que se desenvuelve la vida cotidiana de los educandos y constituye la plataforma para un proceso cognoscitivo cada vez más autónomo y dispuesto a la integración de otros conocimientos y valores universales.

Es importante reconocer el carácter activo de los procesos cognoscitivos. Todo conocimiento es resultado de la búsqueda y acción real del sujeto sobre su entorno y no puede concebirse como mera transmisión desde fuera o una cualidad inherente de la psique, originada en lo interno. Este modelo de aprendizaje se concibe como la relación del sujeto activo sobre el objeto.

El esfuerzo por hacer del aprendizaje un proceso verdaderamente significativo y funcional depende fundamentalmente, de la consideración de que se trata de un fenómeno esencialmente social y que por tanto, ocurre en situación.

Así, el aprendizaje significativo y funcional tiene lugar, por un lado, a partir de situaciones reales propias del contexto ecológico-cultural de los que aprenden y por otro, en la perspectiva de considerarlo como un proceso incremental, orientado sobre todo a la resolución de problemas.

El aprendizaje se construye con otros, en un contexto común y significativo para los educandos, lo cual exige que las relaciones pedagógicas deban sustentarse en la convivencia y en un “clima” institucional cooperativo.

En esta perspectiva, el profesor o la profesora y sus alumnos y alumnas comparten procesos de aprendizaje, a partir de necesidades e intereses orientados a la solución de problemas, de tal manera que juntos toman decisiones en la planificación, ejecución y comprobación del aprendizaje.

La institución educativa plantea el desarrollo de una actitud investigativa, en la práctica educativa y en los procesos de aprendizaje.

#### 1.2.4.2 Aula de apoyo psicopedagógico

Esta iniciativa tuvo acogida en el año 2012, donde un grupo de padres y madres de familia tocaron las puertas de la institución en búsqueda de apoyo. Este grupo de personas requerían una institución educativa que acoja a 21 jóvenes con habilidades diferentes. Luego de realizar un análisis de factibilidad se decidió dar acogida al proyecto de inserción e integración de personas con capacidades diferentes en el entorno de estudiantes regulares, tomando en cuenta que podía haber sido un riesgo ya que no todos los estudiantes tienen la madurez emocional para tratar y convivir con personas que requieren paciencia, comprensión y ternura. El proyecto de inserción tuvo una gran acogida por parte de los estudiantes de la institución. La convivencia tuvo un gran beneficio en el comportamiento de los estudiantes regulares.

En la actualidad tanto padres de familia, como estudiantes, profesores y directivos somos parte de esta gran experiencia de integración y convivencia, añadiendo un enfoque más cualitativo a la formación de personas íntegras y solidarias.

Adicionalmente la institución educativa ofrece la enseñanza y aprendizaje de dos idiomas (inglés y francés), desde 2do año de

educación inicial, y los estudiantes tienen acceso a los siguientes clubes:

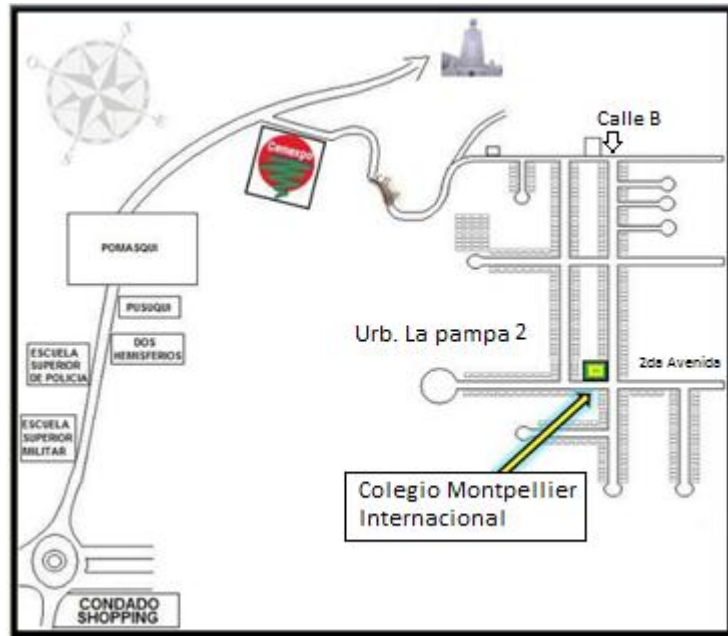
- Pintura
- Basket
- Soccer
- Atletismo
- Natación (convenio)
- Ajedrez, etc.
- Cuenta con tareas dirigidas en horarios de 14h00 a 16h00

La institución ofrece servicio de transporte puerta a puerta en horario regular y en extraordinario (en caso de que la naturaleza del club lo amerite, o para tareas dirigidas).

### **1.2.5 Infraestructura**

El Colegio Montpellier Internacional está ubicado en la Autopista Manuel Córdova Galarza, Urb. La Pampa II, calle b y segunda avenida, lote 243.

**FIGURA 5: CROQUIS COLEGIO MONTEPELLIER INTERNACIONAL**



Fuente: Colegio Montpellier Internacional, 2013.

La institución está ubicada en una urbanización cerrada, tiene completa seguridad del sector, no tiene cerca ningún tipo de lugar de influencia negativa para los estudiantes como: bares, discotecas, centros de juegos, etc. Existe una UPC a dos cuadras de la institución y una tienda de víveres.

En la tabla 5 podemos encontrar la distribución por metros cuadrados de los espacios físicos que constituyen el Colegio Montpellier Internacional.

**TABLA 5: DISTRIBUCIÓN ÁREA FÍSICA**

Área total del terreno		mts2 : 1089
Área total de construcción	Primer Piso	mts2: 270
	Planta Baja	mts2: 260
	Rectorado, Secretaria, Biblioteca, 1ero, 2do, 3ero, 4to Y 6to De Básica	mts2: 160
	Total de construcción	mts2 : 690
Zonas libres		Mts2 : 399

Fuente: Secretaría General del Colegio Montpellier Internacional, 2012.

La institución cuenta con 1089 mts2 de terreno de las cuales 690 mts2 corresponden a la infraestructura física cuya construcción es de mampostería (hormigón armado, bloques, hierro y cemento) repartida en dos plantas de propiedad horizontal, mientras que 399 mts2 corresponden a espacios de esparcimiento y zonas libres.

#### 1.2.5.1 Tipo y años de construcción.

La estructura de toda la edificación es de construcción de mampostería (hormigón armado, bloques, hierro y cemento), comprende dos niveles o pisos para el área administrativa y operativa.

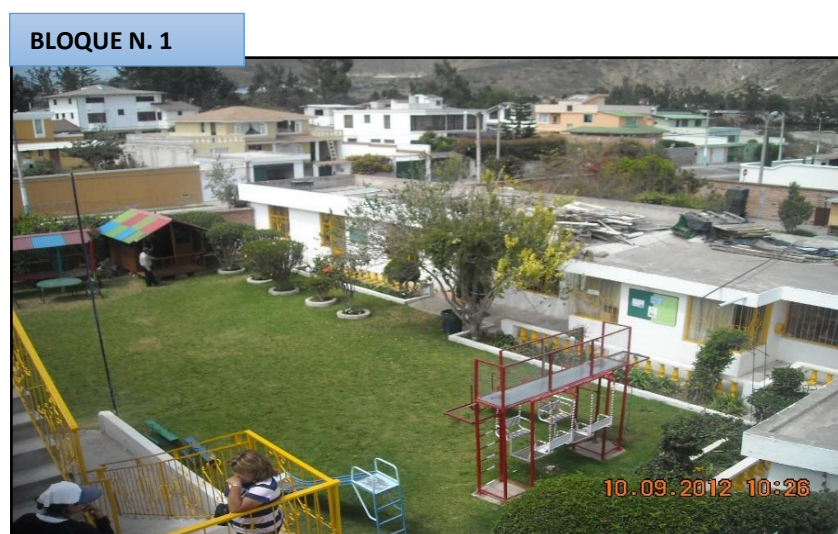


El conjunto arquitectónico del Colegio Montpellier Internacional, data de tres años de construcción aproximadamente y se encuentra en buen estado.

En la figura 6 encontramos el espacio físico de la planta baja distribuido en dos sectores:

- Sector administrativo: comprende el espacio de oficinas del Rectorado, Secretaría, Colecturía, y Biblioteca.
- Sector operativo (aulas): constituido por las aulas de primer año, segundo año, tercer año, cuarto año, y sexto año de EGB.

***FIGURA 6: BLOQUE 1-ÁREA ADMINISTRATIVA Y AULAS***



Fuente: Secretaría General del Colegio Montpellier Internacional, 2012.

En la figura 7 correspondiente al bloque N°2, encontramos dos plantas:

- Planta baja: constituida por dos dormitorios, sala comedor, dos baños, cocina y laboratorio de ciencias naturales
- Planta alta: contiene baños de hombres, baños de mujeres, inspección/sala de profesores, aula virtual, quinto año, séptimo año, octavo año, noveno año, décimo año, primero de bachillerato, segundo de bachillerato, y tercero de bachillerato.

***FIGURA 7: BLOQUE 2- AULAS***

**BLOQUE 2**



Fuente: Secretaría General del Colegio Montpellier Internacional, 2012.

La infraestructura es nueva del bloque 2, fue terminada en el año 2012, tiene capacidad para 120 estudiantes. Cada aula tiene capacidad para 13 estudiantes, con un gran espacio que favorece al aprendizaje del estudiante, tienen potencial para explotarla a través del equipamiento de infocus y computadoras. También cuenta con espacios verdes de interacción, donde pueden compartir los estudiantes y docentes en los momentos de receso, cuenta también con dos canchas (de cemento y de césped), al igual que áreas infantiles con juegos de madera y de metal (columpios, escaleras chinas, resbaladeras, barras de ejercicios, etc). El espacio que se maneja es muy extenso y confortable, tiene áreas limpias y ordenadas, donde los estudiantes juegan y se recrean.

#### **1.2.6 Estudiantes**

En la tabla 6 encontramos la afluencia de estudiantes que ingresaron y salieron de la institución en los últimos años.

**TABLA 6: RESULTADOS DEL INSTRUMENTO N°2 DEL INFORME  
DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011-2012**

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6
VARIABLES	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Matrícula total inicio del año	107	100	75	78	63	66
Matrícula agregada	4	5	1	3	3	3
Matrícula segregada	0	3	1	2	5	0
Número de deserciones	6	6	2	5	2	0
Número de promovidos	105	96	73	74	59	66
Número de no promovidos	0	0	0	0	0	0
Matrícula al final	105	96	73	74	59	69

Fuente: Colegio Montpellier Internacional, 2012.

En esta tabla se puede visualizar la disminución de estudiantes del año 1 (2007) al año 2 (2008); donde se concluye que durante ese periodo se logró atraer nuevos estudiantes, pero a su vez algunos estudiantes cambiaron de institución; esta es una falta de crecimiento, y no es considerada una pérdida abrupta, ya que la disminución de 7 estudiantes en los libros de matrícula, se le atribuye al egreso de los jóvenes del último año de BGU. En el año segundo año (2008) se observa un decrecimiento abismal de 25 estudiantes; esto es considerada una pérdida abrupta de estudiantes; y fue atribuida a la decisión de cambio de local por falta de fondos para cancelar arriendo. Del tercer año 2009 al año 2010 existe un leve crecimiento al estabilizar las condiciones del colegio al nuevo local. Del cuarto año (2010) al quinto año (2011) hubo una

segunda pérdida abrupta de estudiantes debido al segundo cambio de local. A partir del quinto año (2011) se puede analizar de una mejor manera, ya que las instalaciones del bloque 2 explicadas en la figura 7, son propias y no se paga arriendo. En el último periodo del año lectivo 2013-2014, se registraron 74 matrículas, dándonos como análisis un crecimiento paulatino a partir del quinto año 2011.

### 1.3 FODA

A continuación se presenta un análisis FODA cualitativo que resume el primer capítulo.

El análisis interno está fundamentado por las principales fortalezas y debilidades propias del Colegio Montpellier Internacional

#### 1.3.1 Fortalezas

- Buen ambiente laboral.
- Experiencia y trayectoria de los directivos.
- Equipos de computación e infraestructura tecnológica actualiza.
- Educación personalizada a grupos limitados de 12 personas por aula, permitiendo focalizar la educación de manera subjetiva.

- Acercamiento de la institución (docentes y directivos) a la vida cotidiana de cada uno de los estudiantes, dando apoyo en las bases y fundamentos del núcleo familiar.
- Control disciplinario dentro de la institución y sus alrededores.
- Ambiente favorable para el aprendizaje.
- Proyecto de inclusión de estudiantes con necesidades especiales diferentes.
- Manejo y solución de conflictos a través de estrategias de comunicación.
- Ubicación de las instalaciones en un lugar seguro, tranquilo, confiable y sin lugares de distracción estudiantil.
- Buen posicionamiento en el sector de la urbanización; ya que gran cantidad de los estudiantes viven cerca de la institución.
- Fidelización de estudiantes de años anteriores.
- Seguimiento constante y personalizado del desempeño de los estudiantes.
- Participación voluntaria y permanente de los estudiantes para ejecutar programas Institucionales como: fiestas de Quito, navidad, día del padre, de la madre, del maestro, del niño, etc.
- Personal directivo calificado y en constante actualización de conocimientos.

### **1.3.2 Debilidades**

- La estructura orgánica se encuentra concentrada en una sola persona (Rectora), evitando la delegación de funciones y generando una dependencia institucional.

- Número limitado de estudiantes en función a la capacidad de la institución.
- Falta de compromiso y seriedad por parte de los padres de familia en la cancelación de obligaciones monetarias con la institución.
- Falta de respaldo de los representantes hacia la institución, en la formación de los estudiantes.
- No todos los docentes son proactivos y comprometidos con la institución.
- Inconformidad de los docentes con sus salarios básicos.
- Motivación positiva baja de los docentes para participar en foros y capacitación gratuita.
- Falta de establecimiento de políticas institucionales.

El análisis externo está fundamentado por las principales oportunidades y amenazas propias del entorno del Colegio Montpellier Internacional.

### **1.3.3 Oportunidades**

- Acoplarse a nuevas tendencias de enseñanza competitivas, frente a los demás ofertantes de educación privada para EGB y BGU.
- La gran aglomeración de estudiantes en instituciones públicas genera malestar en los padres y madres de familia, permitiendo optar por la educación privada.
- Reconocimiento de una gestión educativa humanística y de calidad.
- Mayor acercamiento a programas de participación estudiantil, para potencializar las habilidades, destrezas y conocimientos de los estudiantes, para replicar lo aprendido dentro de la comunidad educativa propia.

- Lograr reconocimiento frente a la competencia directa, en la administración del conocimiento universal generado por las salidas de excursión, salidas pedagógicas, concursos o participaciones en eventos externos.
- Integrar a personas con capacidades especiales diferentes al entorno regular de un estudiante, rompiendo las barreras discriminatorias, dando un valor agregado a la educación.
- Acercarse al entorno del estudiante para minimizar los riesgos de la incursión en males sociales.
- Constante actualización y mejoramiento de la WEB 2.0. Actualizar programas y software en la malla curricular de Informática.
- Establecer un factor diferenciador frente a la competencia, estableciendo programas de compromiso con el entorno ambiental.

#### **1.3.4 Amenazas**

- El proceso de acreditación de las instituciones educativas para Educación General Básica (EGB) y Bachillerato General Unificado (BGU).
- Miedo del personal para aceptar la transformación institucional a un sistema de gestión por procesos que permita evidenciar la mejora continua.
- El incremento agresivo de competitividad de las entidades educativas públicas.
- Incremento de los controles gubernamentales para instituciones educativas privadas.



- El monto de la pensión de instituciones públicas, frente al monto de la pensión de instituciones privadas.
- Construcción de 50 unidades del milenio para ganar posicionamiento sectorial, por parte del gobierno.
- Fuga de cerebros que aplican a nombramientos en entidades educativas públicas.
- Desvío de los recursos de las instituciones educativas para satisfacer las demandas de los controles gubernamentales y los controles del Ministerio de Educación, generando un deterioro de las actividades regulares de los docentes.
- Dudosa acogida de jóvenes estudiantes nuevos, con los jóvenes estudiantes con capacidades diferentes.
- Migración y su efecto trascendental en la vida de los jóvenes estudiantes.
- Problemas sociales que afectan al estudiante como: Desnutrición infantil, mala comunicación en el hogar, familias disfuncionales, alcoholismo, drogadicción, pandillas, embarazos adolescentes, etc.
- Entorno cambiante de las nuevas tecnologías
- Mal uso del recurso internet por parte de los estudiantes. (Absorción del tiempo en redes sociales, y páginas web que no satisfacen los objetivos educativos).
- Demasiada sobreprotección de los derechos de los jóvenes y niños sin contar con un equilibrio con sus obligaciones. Los jóvenes de hoy en día abusan de las premisas y axiomas emitidos por la ley.
- Disminución de la cantidad de estudiantes.

## **2. ESTÁNDARES DE EDUCACIÓN**

En este capítulo se realizará un análisis de los distintos modelos de gestión aplicables a entidades educativas. Este estudio referencial permitirá obtener los principales puntos importantes adaptables en el desarrollo del sistema de gestión por procesos. Las mejores prácticas, y estrategias claves que apunten a la mejora continua y a la constante implementación de la calidad en los distintos niveles de procedimiento, hacen que una institución crezca de manera paulatina y constante.

### **2.1 MODELO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

Para diseñar un Sistema de Gestión por procesos enfocado al ámbito educativo hay que tomar en cuenta las regulaciones de calidad que demanda el Ministerio de Educación; esta entidad gubernamental emitió en el año 2012 un documento oficial acerca de los Estándares de Calidad Educativa del Ecuador, en donde se explica detalladamente los conceptos claves para tener el enfoque de acreditación. Este modelo es un modelo obligatorio de implementación, y se describe a continuación:

### **2.1.1 Propósito del modelo**

“Para que el sistema educativo sea de calidad, debemos tomar en cuenta no solo aspectos tradicionalmente académicos (rendimientos estudiantiles en áreas académicas como matemáticas y lengua, usualmente medidos mediante pruebas de opción múltiple), sino también otros como el desarrollo de la autonomía intelectual en los estudiantes y la formación ética para una ciudadanía democrática, por citar solamente dos ejemplos. También son ejemplos de contribución a la calidad las buenas actuaciones de los docentes en su acción profesional o la afectiva gestión de los centros escolares.” (Ministerio de Educación, 2012)

Este modelo pretende focalizar la filosofía del Buen Vivir a través de la gestión educativa, es por ello que no sólo se mide cuantitativamente a las instituciones en función de los resultados de pruebas o exámenes a los estudiantes, sino el Ministerio de Educación establece uno de los factores de evaluación.

Los estándares de calidad educativa comprenden un conjunto de parámetros medibles y dimensionales que aseguren calidad en la gestión tanto administrativa como docente en beneficio de los estudiantes, la comunidad educativa y la sociedad.

### **2.1.2 Criterios utilizados en el modelo**

Es estrictamente necesario visualizar el modelo de exigencia de calidad en entidades educativas, a través de la misma visión que el ente regulador, para entender puntualmente los aspectos evaluación y el porqué de cada estándar; de esta manera, se logra obtener el mismo enfoque al que el Ministerio de Educación pretende llegar.

En los estándares de calidad educativa cita textualmente que el significado de calidad educativa: “representará un ideal o aspiración de la sociedad en su conjunto o de grupos y por sí mismo, no se trata de un concepto neutro, sino que tiene una fuerte carga social, económica, cultural y política. El concepto de calidad depende de la manera como las personas conciben la sociedad ideal, a cuya consecución debería contribuir el sistema educativo como mecanismo de socialización y de creación de capacidades y emprendimiento para transformar y mejorar la sociedad.” (Ministerio de Educación, 2012)

Al entender el enfoque de calidad que mantiene el ente regulador (Ministerio de Educación), se puede establecer mejores estrategias sobre todo al momento de diseñar el sistema de gestión por procesos.

"En el Ministerio de Educación trabajamos con un concepto de calidad educativa complejo y multidimensional, según el cual nuestro sistema educativo será de calidad en la medida en que los servicios que ofrece, los actores que lo impulsan y los proyectos que genera contribuyan a alcanzar ciertas metas o ideales conducentes a un tipo de sociedad democrática, armónica, intercultural, próspera, y con igualdad de oportunidades para todos."(Ministerio de Educación, 2012)

"Los estándares de calidad educativa son descripciones de logros esperados correspondientes a los diferentes actores e instituciones del sistema educativo. En tal sentido, son orientaciones de carácter público que señalan las metas educativas para conseguir una educación de calidad. Así por ejemplo, cuando los estándares se aplican a estudiantes, se refieren al conjunto de destrezas del área curricular que el alumno debe desarrollar a través de procesos de pensamiento, y que requiere reflejarse en sus desempeños. Por otro lado, cuando los estándares se aplican a profesionales de la educación, son descripciones de lo que estos deberían hacer para asegurar que los estudiantes alcancen los aprendizajes deseados. Finalmente, cuando los estándares se aplican a los establecimientos educativos, se refieren a los procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuyen a que todos los estudiantes logren los resultados de aprendizaje deseados." (Ministerio de Educación, 2012).

La estructura de medición debe tener en claro los objetivos que se pretende alcanzar. Únicamente se logra mejorar después de una correcta medición y se

controla teniendo en cuenta la gama de objetivos a los cuales apuntar. A nivel macro del sistema educativo los estándares manejan ciertas características.

Características de los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación:

- “Ser objetivos básicos comunes por lograr.
- Estar referidos a logros o desempeños observables y medibles.
- Ser fáciles de comprender y utilizar.
- Estar inspirados en ideales educativos.
- Estar basados en valores ecuatorianos y universales.
- Ser homologables con estándares internacionales pero aplicables a la realidad ecuatoriana.
- Presentar un desafío para los actores e instituciones del sistema.”(Ministerio de Educación, 2012)

### **2.1.3 Factores diferenciadores del modelo**

Este modelo se caracteriza principalmente por el uso de estándares de calidad con distintos enfoques para cada elemento constitutivo del entorno de aprendizaje del estudiante. A continuación se lista la clasificación de los estándares de Calidad Educativa propuestos por el Ministerio de Educación en el año 2012.

- “Estándares de gestión escolar
- Estándares de desempeño profesional
- Estándares de desempeño profesional docente
- Estándares de desempeño profesional directivo
- Estándares de aprendizaje
  - Estándares del área de lengua y literatura: niveles del 1 al 5
  - Estándares del área de matemática: niveles del 1 al 5
  - Estándares del área de Estudios Sociales: niveles del 1 al 5
  - Estándares del área de Ciencias Naturales: niveles del 1 al 5
  - Estándares de infraestructura.” (Ministerio de Educación, 2012)

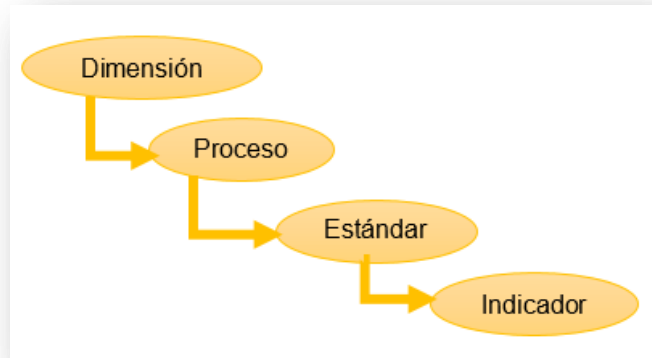
Dimensiones de los Macro-procesos en función de los estándares de calidad:

- “Planificación estratégica
- Pedagógica curricular
- Convivencia escolar
- Gestión administrativa
- Relación del centro educativo con la comunidad” (Ministerio de Educación, 2012)

#### **2.1.4 Estructura del modelo**

En la figura 8 se muestra un gráfico que explica la secuencia lógica de análisis de los estándares de calidad educativa para el Ministerio de Educación.

**FIGURA 8: LÓGICA DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA**



Fuente: Estándares de calidad educativa, 2012.

A continuación se detallan los conceptos de cada dimensión de análisis:

- “Dimensión: Ámbito o área de acción que tiene un objetivo concreto en función del sistema organizativo.” (Ministerio de Educación, 2012)
- “Proceso: Conjunto de prácticas recurrentes o sistemáticas que desarrollan los actores de un establecimiento educativo necesarias para alcanzar resultados de calidad.” (Ministerio de Educación, 2012)
- “Estándar: Descriptores de los logros esperados o resultados que se pueden alcanzar.” (Ministerio de Educación, 2012)
- “Indicador: Expresión de medida o grado de cumplimiento de un objetivo o, en este caso, del estándar establecido.” (Ministerio de Educación, 2012)



### **2.1.5 Aplicabilidad del modelo**

Este concepto de calidad conlleva tanto características cuantitativas como cualitativas. Para lograr una sociedad con esas características antes mencionadas, se debe elaborar un sistema que también abarque una formación humanística que forje al estudiante las capacidades, competencias y virtudes que una colectividad necesita. Es por ello, que el diseño del sistema de gestión por procesos para el Colegio Montpellier Internacional debe manejar enfoques del siglo XXI.

A nivel macro se debe tener en cuenta principalmente los estándares de gestión escolar debido a su grado de importancia para el correcto funcionamiento de la organización. Los procesos que se diseñaran para cumplir con los estándares de gestión escolar propuestos por el Ministerio de Educación, deben apuntar a establecer una estrecha relación de la estructura acorde a los parámetros internacionales de la GTC-200. El objetivo principal es establecer la forma de proceder para mejorar la calidad de la organización, su funcionamiento y buenas prácticas; para lo cual, se establece la lógica de diseño.

Puntualmente este modelo debe ser aplicado por motivos de acreditación, se deben considerar cada uno de los estándares destinados a cada área de gestión.

Los procesos deben manejar indicadores puntuales que apoyen a los estándares emitidos por el ministerio de educación, deben cumplir los mismos lineamientos.

Se adoptarán las dimensiones de los procesos básicos de gestión emitidos por el modelo, para la aplicación de la clasificación de los procesos en los macroprocesos.

## 2.2 GTC-200 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

### **2.2.1 Propósito del modelo**

La norma Guía Técnica Colombiana (GTC 200), establece lineamientos puntuales para diseñar, desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad específicamente para entidades educativas. Esta normativa mantiene y contempla el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.

De manera particular el Colegio Montpellier Internacional debería aplicar los parámetros de este modelo como documento base para establecer el lineamiento del sistema de gestión por procesos.

Cuando se habla de entidades educativas se contempla un universo de aplicación totalmente distinto ya que los elementos de los procesos involucran específicamente al ser humano (miembros de la comunidad educativa), tanto en entradas como en salidas. Es por ello, que la GTC 200 es una norma que adapta la realidad de una organización con enfoque educativo.

### **2.2.2 Criterios utilizados en el modelo**

Para establecer una correcta secuencia dentro de la cadena de valor se debe establecer principalmente cuales son los clientes de un establecimiento educativo. Esto nos ayudará a identificar sus requisitos, necesidades y expectativas para que la organización cumpla de la mejor manera mediante la gestión por procesos.

Según la Norma GTC-200: “Los clientes de un establecimiento educativo son los beneficiarios del servicio educativo:” (ICONTEC, 2005)

- “Estudiantes,
- Padres de familia o acudientes,
- Organizaciones que contratan servicios educativos,
- Empleadores,
- Establecimientos educativos receptores de estudiantes provenientes de un nivel diferente o inferior de formación, así como organizaciones o

personas que se benefician del aprendizaje alcanzado.” (ICONTEC, 2005)

### **2.2.3 Factores diferenciadores del modelo**

Este es un modelo de gestión enfocado a la parte administrativa-educativa, su enfoque acopla los distintos escenarios de trabajo, para la correcta ejecución de procesos.

“Los establecimientos que proporcionan servicios educativos deberían definir y gestionar sus procesos. Estos procesos, que son generalmente multidisciplinarios, incluyen procesos administrativos y de apoyo, así como aquellos concernientes a la prestación del servicio, tales como pedagógicos y curriculares. Algunos procesos que existen en un establecimiento educativo podrían ser los siguientes:” (ICONTEC, 2005)

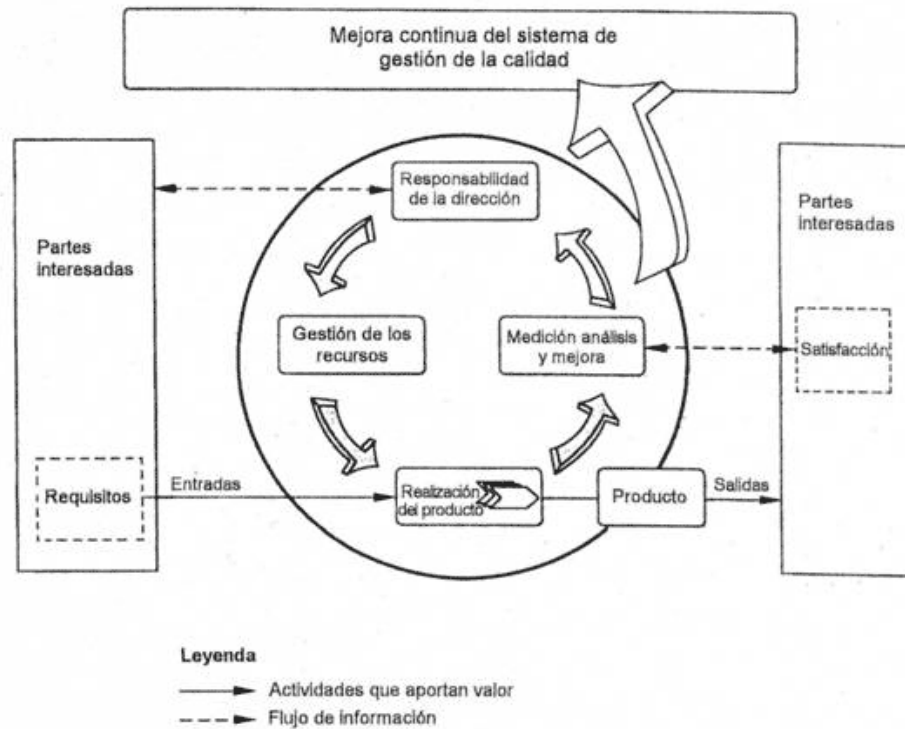
- a) “Procesos para la gestión directiva en los que el establecimiento determina su papel en el entorno socio-económico, define sus metas de largo, mediano y corto plazo, las formas para alcanzarlas y los mecanismos para la interacción entre sus distintos actores.” (ICONTEC, 2005)
- b) “Procesos para la gestión académica en los que el establecimiento educativo define los elementos pedagógicos y curriculares que

orientan su plan de estudios, establece las metodologías de enseñanza-aprendizaje y proyectos transversales y de investigación.” (ICONTEC, 2005)

- c) “Procesos para la gestión administrativa y financiera en los que el establecimiento educativo define sus normas y procedimientos para la utilización de los recursos físico, humanos y financieros y para la prestación de servicios complementarios a su comunidad educativa.” (ICONTEC, 2005)
- d) “Procesos para la gestión de la comunidad en los que el establecimiento educativo define los mecanismos de participación con los distintos actores de su comunidad educativa para la promoción de la convivencia y la vinculación con su entorno.” (ICONTEC, 2005)

#### **2.2.4 Estructura del modelo**

Para realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad para una entidad educativa se deben tomar en cuenta fundamentos claves con los que se debería trabajar, para lo cual la GCT 200 posee un enfoque específico del PHVA:

**FIGURA 9: MODELO DE MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE****GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Fuente: GTC-200, ICONTEC 2005.

La mejora continua responde a la lógica planteada para satisfacer la cadena de valor. Si una organización desea tener éxito al cumplir su misión para alcanzar su visión, deberá establecer los mecanismos necesarios para asegurar calidad en sus productos o servicios. La única manera de seguir mejorando es evaluando nuestro propio desempeño, para evidenciar falencias y generar oportunidades de mejora.

La dinámica descrita en el gráfico de la mejora continua nos ayuda a comprender la secuencia que debe tener un sistema de gestión para asegurar la calidad. Los requisitos del cliente o usuario, plantea un conglomerado de demandas que la organización debe satisfacer al 100%.

Uno de los puntos clave para la mejora continua es la intervención directa y el compromiso de la alta dirección, debido a que todo cambio o mejora requiere cierto grado de recursos; mismos que deben ser generados y controlados por la alta dirección. Posteriormente, se debe gestionar los cambios (mejoras) al producto o al servicio sin descuidar el cumplimiento de los requisitos del cliente. Finalmente, se deberá evaluar las acciones ejecutadas y el impacto favorable o desfavorable para la oferta de la organización. El secreto de la lógica de la mejora continua es que siempre hay una mejor manera de hacer las cosas.

El sistema de gestión por procesos es vulnerable a las variables y condiciones en donde se desenvuelve la organización. “El sistema de gestión de la calidad está influenciado por los diferentes objetivos educativos, por las definiciones del proyecto educativo institucional o su equivalente, por los diversos métodos de enseñanza, por la participación de la comunidad educativa y por prácticas administrativas y financieras específicas en cada establecimiento, estas últimas diferenciadas según el carácter oficial o privado del mismo. Por consiguiente, puede esperarse que los sistemas de gestión de la calidad varíen de una institución a otra.” (ICONTEC, 2005)

### **2.2.5 Aplicabilidad del modelo**

Este es uno de los principales modelos de referencia para el diseño del sistema de gestión por procesos, debido al enfoque específico que posee. Hay que tomar en cuenta los modelos de gestión educativa y acoplar a la estructura o parámetros ISO de la manera más aproximada posible para dejar planteada la base no solo de una estructura de procesos, sino una estructura de procesos que se disponga a evolucionar en el tiempo. Este modelo de la GTC-200 es un documento facilitador para la implementación, que permite identificar las mejores prácticas.

De este modelo se rescata principalmente la filosofía de la mejora continua y los lineamientos de gestión administrativa para la institución educativa.

## **2.3 MODELO EFQM**

### **2.3.1 Propósito del modelo**

El modelo EFQM, manifiesta nueve puntos básicos fundamentales: liderazgo, personas, políticas y estrategia, alianzas y recursos, procesos, resultados en las personas, resultados en los clientes, resultados en la sociedad, resultados clave; siendo criterios para la excelencia en la gestión organizacional.



Este modelo es considerado como una herramienta para la autoevaluación, y pretende orientar el proceso de mejora continua de una organización mediante la comparación de las propias prácticas de gestión con un planteamiento de gestión normado.

### **2.3.2 Criterios utilizados en el modelo**

Es necesario conocer una breve descripción de lo que pretende lograr el modelo en cada uno de los puntos básicos fundamentales para la gestión:

#### **1. “Liderazgo**

La forma en que el equipo directivo desarrolla y facilita que se alcance la misión y la visión, desarrolla los valores necesarios para el éxito a largo plazo, los materializa mediante acciones y comportamientos adecuados, y se compromete personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla y se pone en práctica.” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

#### **2. “Política y Estrategia**

Cómo materializa la organización su misión y visión, mediante una estrategia claramente enfocada hacia los actores, apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos adecuados.

Este modelo asegura la calidad de las políticas y estrategias en función de diferentes criterios como:

- Deben cubrir una necesidad o expectativa de la organización-
- Deben tener fundamentos históricos.
- Deben ser medibles en el tiempo.
- Se evalúan cada cierto tiempo, dependiendo de los resultados obtenidos.
- Se comunican de manera objetiva, potencializando todos los canales de comunicación de la organización.” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

### 3. “Personal

Cómo gestiona y desarrolla la organización los conocimientos de las personas que la constituyen y libera todo su potencial, tanto individualmente como en equipo y en el conjunto de la organización. Y cómo planifica estas actividades en apoyo de su política y su estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

### 4. “Colaboradores y Recursos

Cómo planifica y gestionan la organización sus colaboradores externos y sus recursos internos para apoyar su política y su estrategia, y el funcionamiento eficaz de sus procesos.” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

### 5. “Procesos

Cómo diseña, gestiona, y mejora la organización sus procesos con objeto de apoyar su política y su estrategia, y para generar valor de forma creciente para sus clientes y sus otros actores.

Cómo se realizan las siguientes actividades:

- El diseño y la gestión sistemáticos de los procesos.
- La mejora de los procesos, innovando en lo que sea necesario para satisfacer plenamente las necesidades de los clientes y de los otros actores, y para generar valor de forma creciente para ellos.
- El diseño y desarrollo de Productos y Servicios, basándose en las necesidades y expectativas de los clientes.
- La producción, distribución y servicio post-venta de productos y servicios.
- La gestión de las relaciones con los clientes, y su intensificación y mejora.” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

#### 6. “Resultados en los Clientes

Lo que consigue la organización en relación con sus clientes externos.

- Medidas de percepciones
- Indicadores” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

#### 7. “Resultados en el Personal

Lo que consigue la organización en relación con su personal

- Medidas de percepciones
- Indicadores” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

#### 8. “Resultados en la Sociedad

Lo que consigue la organización en relación con su entorno social: local, nacional e internacional

- Medidas de percepciones

- Indicadores” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

#### 9. “Rendimiento Final de la organización

Lo que consigue la organización en relación con su rendimiento final planificado

- Resultados clave
- Indicadores clave” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

### **2.3.3 Factores diferenciadores del modelo**

El modelo EFQM facilita la orientación de la gestión al cumplimiento de los requerimientos del cliente, siendo uno de los puntos clave la sensibilización del equipo directivo para garantizar su compromiso con la organización y con el cliente. Es un modelo de autoevaluación que sirve para obtener una radiografía de la organización evaluando todos los procesos que intervienen en la cadena de valor, permitiendo identificar los puntos débiles y fuertes de la organización, los procesos de mejora y medir el progreso en el tiempo, por lo que es considerada una herramienta fundamental para la creación de planes estratégicos.

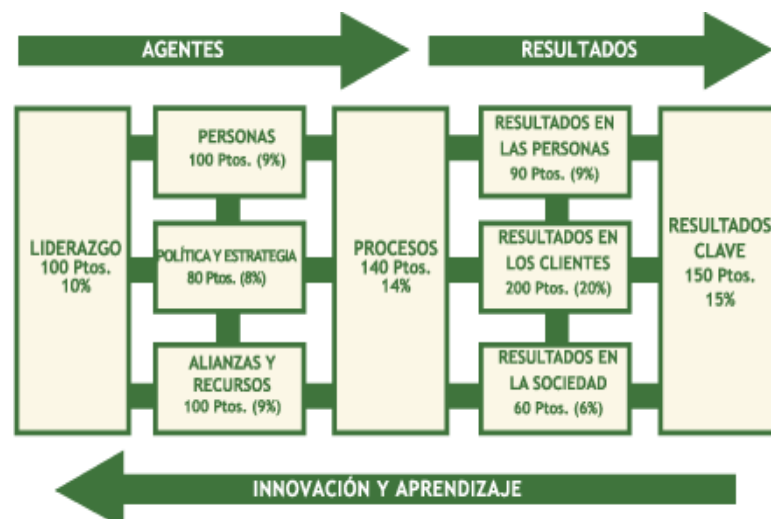
El modelo europeo de calidad se elaboró partiendo de cinco requerimientos generales: Fácil de emplear, holístico y abierto, robusto, flexible e innovador.

El modelo EFQM, es un modelo que requiere de la utilización de metodologías para llevar a cabo la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, de una manera más específica que de otros modelos:

- El círculo de Deming (PDCA)
- Kaizen o mejora continua
- Las 5's
- TPM o Mantenimiento Productivo Total
- Análisis modal de fallos y errores AMFE
- Poka Yoke
- Empowerment
- Cuadro de Mando Integral

#### 2.3.4 Estructura del modelo

**FIGURA 10: MODELO EFQM DE EXCELENCIA**



Fuente: EFQM, 2012.

### 2.3.5 Aplicabilidad del modelo

El modelo permite dar un apropiado seguimiento y control sobre dos elementos importantes, que son trascendentales para la gestión, los mismos que son descritos por los principios de la EFQM de la siguiente manera:

- “Los Resultados (resultados en las personas, en los clientes, en la sociedad y resultados clave) representan lo que la organización consigue para cada uno de sus involucrados (Clientes, Empleados, Sociedad e Inversores). Deben demostrar tendencias positivas, compararse favorablemente con los objetivos propios y con los resultados de otras organizaciones, estar causados por los enfoques de los agentes y abarcar todas las áreas relevantes.” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)
- “Los Agentes (liderazgo, personas, política y estrategia, alianzas y recursos, y procesos) son aspectos del sistema de gestión de la organización, son las causas de los resultados.” (EFQM Y TQM Asesores, 1999)

El modelo EFQM es un modelo que apunta a la mejora continua de una manera más técnica, ya que plantea un modelo evaluador de resultados y de gestión. Es importante la aplicabilidad del círculo de Deming, la filosofía de Kaizen y las 5S, para regular la gestión administrativa.

Al momento de diseñar el sistema de gestión por procesos, se tomará en cuenta los siguientes criterios de los agentes interventores:

- Liderazgo
- Política y estrategia
- Personal
- Colaboradores y recursos
- Procesos

Cabe recalcar que la estrategia es aplicar la parte de acción del modelo, para en un futuro medir lo ejecutado. El objetivo es plasmar en el mejoramiento procesos que mantengan un correcto enfoque EFQM. No se aplicará el enfoque de resultados.

## 2.4 MODELO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA – DERECHO, INCLUSIÓN Y DESARROLLO - UNICEF

### 2.4.1 Propósito del modelo

“Este modelo se constituye en el núcleo central de todo el planteo de la educación secundaria obligatoria. Exige superar la transmisión recortada, superficial y desintegrada de contenidos disciplinares, para pasar a integrar valores, hábitos, capacidades y conocimientos que con criterios válidos de gestión del conocimiento y metodologías de enseñanza y evaluación eficaces,

permitan implementar una formación fecunda, efectiva y con sentido para los adolescentes.” (UNICEF, 2010)

#### **2.4.2 Criterios utilizados en el modelo**

Este modelo contempla un ámbito de gestión muy particular que se centra en la gestión educativa y formativa del estudiante; para lo cual se determinan ciertas particularidades que afectan el correcto desenvolvimiento de la gestión:

- “Se produce más comunicación significativa para los adolescentes fuera de la escuela que dentro de ella, y la experiencia escolar pierde relevancia.
- Crece la distancia entre la cultura escolar y las culturas juveniles.
- Surgen nuevas demandas a la escuela, ante problemas familiares, sociales y de protección.”(UNICEF, 2010)

Prioridad de las políticas educativas para el modelo

- “Educación de buena calidad, con mayores niveles de responsabilidad en el proceso de aprendizaje por parte de los adolescentes o jóvenes.” (UNICEF, 2010)
- “Obligatoriedad en: mayores niveles de autonomía, instancias que permitan el trabajo en equipo, el seguimiento y la orientación de las



trayectorias de aprendizaje de los alumnos, la participación de los estudiantes en la gestión del aprendizaje.” (UNICEF, 2010)

- “Obligatoriedad del análisis de la dimensión de la actividad escolar en sus contenidos: deben ser contenidos básicos, pero no elementales, porque son comunes a todos. Los estudiantes deben estar en condiciones de definir su proyecto de vida, debe saber que le gusta, que no le gusta, para que es bueno, para que no es bueno. Para saber todo eso es necesario tener la oportunidad de realizar experiencias de aprendizaje en todas las áreas, que permitan acceder a los saberes básicos en cada una de ellas y comprobar para cuál o cuáles uno tiene mayor capacidad.” (UNICEF, 2010)
- “Se pretende una cultura escolar con las siguientes características: formación de ciudadanos solidarios, tolerantes hacia el diferente, respetuosos de los derechos humanos.” (UNICEF, 2010)
- “Se pretende una cultura docente fortalecida a través de: capacitación técnica, capacitación disciplinar, condiciones de trabajo, y carrera profesional.” (UNICEF, 2010)
- “Los sistemas educativos de calidad son aquellos capaces de compatibilizar excelencia y equidad (ejemplo: Finlandia). Para aclarar el contexto de equidad; quiere decir un apuntar a un sistema educativo

que busque la igualdad en la oferta educativa, es decir, buscar las mismas metas para todos los estudiantes.”(UNICEF, 2010)

Características y condiciones relevantes para una educación de calidad según sus diferentes actores:

Para los alumnos

- “Ambientes de aprendizaje mejores y más seguros, con menor alteración del orden en clase.
- Mejores experiencias de aprendizaje para satisfacer las necesidades de casi todos los alumnos.
- Contención mejor y más focalizada para atender las necesidades de educandos individuales.” (UNICEF, 2010)

Para el personal

- “Mayor satisfacción laboral y moral elevada.
- Un sentido de mejor liderazgo y de mayor influencia en la determinación del rumbo.
- Aseguramiento de la calidad más sólido y mejores planes para compartir buenas prácticas.
- Perfeccionamiento profesional mejor y más focalizado.
- Un mayor sentido de seguridad, incluidos abordajes más congruentes para establecer relaciones positivas con los alumnos y mejor conducta.” (UNICEF, 2010)

Para los padres

- “Mayor confianza en la escuela y su administración.
- Más y mejor información sobre la escuela y el aprendizaje de sus hijos.
- Mejores relaciones con la escuela y los docentes de sus hijos.

Para la comunidad en general

- Mayor confianza en las escuelas locales.
- Articulación más efectiva con las empresas, la prensa local, la policía y otros grupos profesionales.
- Mejores relaciones comunitarias con los residentes y comerciantes locales. b Menos solicitudes de traslado hacia afuera.” (UNICEF, 2010)

### **2.4.3 Factores diferenciadores del modelo**

A continuación se despliega una serie de elementos específicos que marca de manera puntual al modelo, dando énfasis en el entorno interno de gestión docente:

- La administración de un currículo abierto.
- Trabajar competencias más allá de las académicas.
- Establecer estrategias claves para gestionar de una mejor manera la interacción de estudiantes en función de los agrupamientos heterogéneos y Homogéneos.

- Docentes especialistas por materias; evitando la repetición en la carga horaria.
- Generar atención especial a los estudiantes que tengan bajo rendimiento, o hayan tenido pérdidas de años anteriores.
- Establecer un programa de capacitación continua a los docentes, para garantizar el desarrollo del personal y generar unas óptimas condiciones laborales que motiven al docente en su gestión escolar.

#### 2.4.4 Estructura del modelo

El modelo UNICEF tiene bases sólidas adoptadas del modelo escocés de gestión educativa, donde involucra una serie de características principales como factores de éxito.

**FIGURA 11: FACTORES DE ÉXITO DEL MODELO UNICEF**



Esta serie de elementos focaliza una gestión administrativa canalizada al desempeño del docente, asegurando calidad en el aula; de esta manera se garantiza una gestión docente impecable, siendo un pilar fundamental de la institución.

#### **2.4.5 Aplicabilidad del modelo**

Parte de generar un sistema educativo de calidad capaz de compatibilizar excelencia con equidad, genera controversia al evaluar modelos educativos de EEUU, y Alemania; donde, los jóvenes estudiantes son canalizados a su destino de manera intrínseca por el sistema. Si bien es cierto puede que el modelo funcione para contribuir a una economía estable, a nivel particular de cada institución educativa, se podría visualizar el origen de la mala distribución de la riqueza y la brecha social generada por el sistema educativo, que cada vez se va ampliando más y más promulgando la inequidad social. Este tipo de sistemas condena a los estudiantes a su destino en función de su aptitud, más no en función de su actitud; mermando toda oportunidad de un mejor futuro.

El modelo UNICEF posee ciertas características puntuales que son beneficiosas para el diseño de los procesos y sobretodo de las políticas internas de la institución.

## 2.5 MODELO COLOMBIANO PARA LA GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA

### 2.5.1 Propósito del modelo

Los criterios de calidad se encuentran basados en niveles de logro esperados en pruebas nacionales y evaluaciones internacionales a las cuales están sujetos los estudiantes colombianos.

- Indicadores específicos para evaluar el sistema educativo colombiano:
- Resultados de la evaluación del Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad de la Educación (SABER).
- Resultados en los exámenes de Estado.
- Resultados de los estudiantes colombianos en el Tercer Estudio Internacional de Matemáticas y Ciencias (TIMSS).
- Resultados de los estudiantes colombianos en la evaluación del Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación-LLECE.

### 2.5.2 Criterios utilizados en el modelo

Al ser un modelo evaluador estrictamente del sistema educativo nacional, se describen los principales objetivos a alcanzar y la conclusión de los resultados obtenidos de los distintos sistemas de evaluación:

- Evaluación de estudiantes con el Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad de la Educación: en el estudio realizado se dio énfasis en que los mejores resultados fueron alcanzados por estudiantes de instituciones educativas privadas.

-Área de Lenguaje: -Comprensión crítica de textos

-Área de Matemática: -Solución de problemas matemáticos que involucran diferentes tópicos (aritmética, álgebra, geometría y estadística).

- Exámenes de Estado: Este examen aplicado por el ICFES, es una herramienta que se ha utilizado para dar una aproximación para establecer la calidad de la educación de los egresados de la educación media. Esta herramienta también permite observar diferencias importantes relacionadas con la jornada académica, evidenciando que los mejores resultados son logrados por estudiantes en colegios con jornada completa, luego los estudiantes que estudian en la mañana.

- Tercer Estudio Internacional de Matemáticas y Ciencias (TIMSS): Esta organización evaluó conocimientos, destrezas y habilidades de estudiantes de grados séptimo y octavo en áreas de matemáticas y ciencias.
  - Solución de problemas para desarrollo de estrategias en su resolución
  - Razonamiento matemático
  - Comunicación de resultados
  - Conocimiento para hacer representaciones
- Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación-LLECE: Esta organización evaluó las áreas de lenguaje y matemática (tercero y cuarto grado)

El criterio de eficiencia pretende equilibrar el uso adecuado de los recursos para lograr que todos los niños y jóvenes colombianos ingresen al sistema educativo en la edad correspondiente, y que terminen sus estudios oportunamente. A continuación se presentan unos indicadores de eficiencia:

- Tasas de repetición
- Número de años para completar un determinado nivel educativo
- Relación alumno-docente
- Tamaño promedio de los grupos de estudiantes

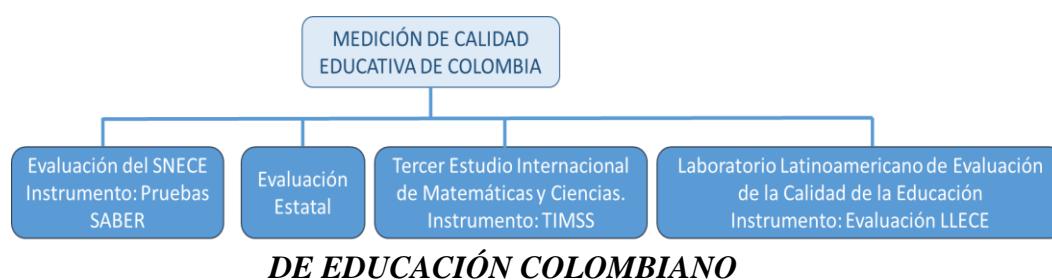


### 2.5.3 Factores diferenciadores del modelo

Este modelo pretende alcanzar objetivos competitivos a nivel internacional. Es un modelo único de evaluación y no de medición.

### 2.5.4 Estructura del modelo

**FIGURA 12: ESQUEMA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL**



### 2.5.5 Aplicabilidad del modelo

Este modelo pretende evidenciar el trabajo de las instituciones educativas, a través de la aplicación de una serie instrumentos de evaluación al estudiante. Cabe recalcar que no es un modelo de aplicación, es un modelo para considerar el método de evaluación nacional de un determinado país y la relación estrecha con nuestro propio sistema de evaluación nacional.

## 2.6 MODELO DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN DE LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS - UNESCO

### 2.6.1 Propósito del modelo

Establecer un mecanismo universal de evaluación para los países latinoamericanos, que permita realizar un sondeo de la calidad de la educación en determinadas áreas de conocimiento, proporcionando así insumos de investigación regional, que permitan replantear las estrategias de enseñanza.

- Condensar la información de los resultados obtenidos de los distintos países, para establecer estándares regionales y de sus avances progresivos.
- "Desarrollar un programa de investigaciones sobre las variables asociadas a la calidad de la educación básica." (UNESCO, 1997)
- Retroalimentar objetivamente a los Ministerios de Educación sobre los elementos que afectan de manera directa o Indirecta la calidad de la Educación.

### 2.6.2 Criterios utilizados en el modelo

Según la UNESCO, el concepto de calidad tiende a establecer un contraste entre la practicidad y la teoría, llegando a un punto intermedio de la parte operativa de la calidad y los estándares establecidos para alcanzar. Al igual que en la ISO, este modelo considera a la calidad como el producto entre la efectividad y la eficiencia.

Un sistema de evaluación regional debe tener características personalizadas a la dimensión de la aplicabilidad de sus componentes.

- “Clara definición de metas, preferiblemente especificadas como objetivos operacionales.
- Distinción de fines y medios.
- Hipótesis causal o modelo conceptual acerca de las relaciones medios-fines que considere los factores relevantes.
- Perspectiva de largo plazo, especialmente en planificación.
- Programas educacionales relativamente estables para que lo que se evalúe, sea la relación medio-fin y no la inestabilidad de los programas.
- Clara identificación de las instancias de toma de decisión.” (UNESCO, 1997)

El principal objetivo de este sistema es analizar comparaciones de efectividad de programas de evaluación a estudiantes, de acuerdo a algún elemento diferenciador entre culturas (países)

Características de los sistemas nacionales de evaluación:

- “Proveer información del sistema como un todo, no acerca de los estudiantes individuales.
- Incluir mediciones del aprendizaje escolar, de la historia de los estudiantes y de los factores y los procesos escolares, lo que permite que los datos de la evaluación sean usados en el análisis de políticas educacionales.
- Monitorear el logro del sistema escolar a través del tiempo, es decir, determinar si el sistema está haciendo o no progresos hacia sus metas.
- Usar medidas de logro de aprendizaje estudiantil.
- Los resultados deben ser divulgados a una variedad de audiencias: educadores, padres y público en general.” (UNESCO, 1997)

### **2.6.3 Factores diferenciadores del modelo**

Instrumentos del modelo

Evalúan el sistema educativo a nivel nacional en función de parámetros internacional, aplicando instrumentos que miden los conocimientos y habilidades de los estudiantes, que debieron haber sido enseñados de acuerdo a los programas de los distintos ministerios de educación. En la tabla 7

encontramos un detalle de las dimensiones que miden los distintos instrumentos en la aplicación internacional de los diferentes países.

***TABLA 7: RESUMEN DE LOS ELEMENTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN A NIVEL REGIONAL.***

<b>PAÍS</b>	<b>Asignaturas y habilidades medidas</b>	<b>Cuestionarios</b>
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> <li>• Ciencias Sociales</li> <li>• Ciencias Naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios a padres</li> <li>• Cuestionarios a directores</li> <li>• Cuestionarios a profesores</li> <li>• Cuestionarios a alumnos</li> </ul>
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: lengua materna (portugués)</li> <li>• Matemática</li> <li>• Ciencias Naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios a padres</li> <li>• Cuestionarios a directores</li> <li>• Cuestionarios a profesores</li> <li>• Cuestionarios a alumnos</li> </ul>
Chile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> <li>• Ciencias Sociales</li> <li>• Ciencias Naturales</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Actitudes hacia el ambiente</li> <li>• Estrategias de aprendizaje</li> <li>• Aceptación de la labor educativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario al director (ficha de empadronamiento)</li> <li>• Aceptación de la labor educativa para padres, profesores y alumnos</li> </ul>
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> <li>• Ciencias Sociales (en experimentación)</li> <li>• Ciencias Naturales (en experimentación)</li> </ul>	
Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> <li>• Ciencias Sociales</li> <li>• Ciencias Naturales</li> <li>• Inglés / francés</li> <li>• Aptitud física (desde 1995)</li> <li>• Socio-afectivo (desde 1996)</li> </ul>	
El salvador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> </ul>	

PAÍS	Asignaturas y habilidades medidas	Cuestionarios
Honduras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> <li>• Ciencias Sociales</li> <li>• Ciencias Naturales</li> </ul>	
México	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> <li>• Ciencias Sociales</li> <li>• Ciencias Naturales</li> <li>• Inglés/francés (se trabaja por asignatura específica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cuestionario al director (infraestructura escolar y condiciones socioeconómicas de la comunidad)</li> <li>• cuestionario a los profesores</li> <li>• métodos y técnicas de evaluación a los alumnos)</li> </ul>
Paraguay	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Matemática</li> <li>• Lenguaje: castellano y/o guaraní</li> <li>• Vida Social y Trabajo</li> <li>• Medio Natural y salud</li> <li>• Ciencias Naturales</li> <li>• Ciencias Sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas estructuradas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• alumnos</li> <li>• directores</li> <li>• docentes</li> <li>• padres</li> </ul> </li> </ul>
República Dominicana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> <li>• Ciencias Sociales</li> <li>• Ciencias Naturales</li> </ul>	
Venezuela	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje: español</li> <li>• Matemática</li> <li>• Características personales y socioeconómicas</li> </ul>	

Fuente: (UNESCO, 1997) Laboratorio Latinoamericano de Medición de Calidad de la Educación.

Esta tabla de contenidos nos permite analizar los parámetros de medición que manejan los distintos países. Se concluye que las siguientes asignaturas y habilidades medibles son las más comunes entre los países analizados:

Asignaturas en común para analizar:

- Lenguaje: español
- Matemática

- Ciencias Sociales
- Ciencias Naturales

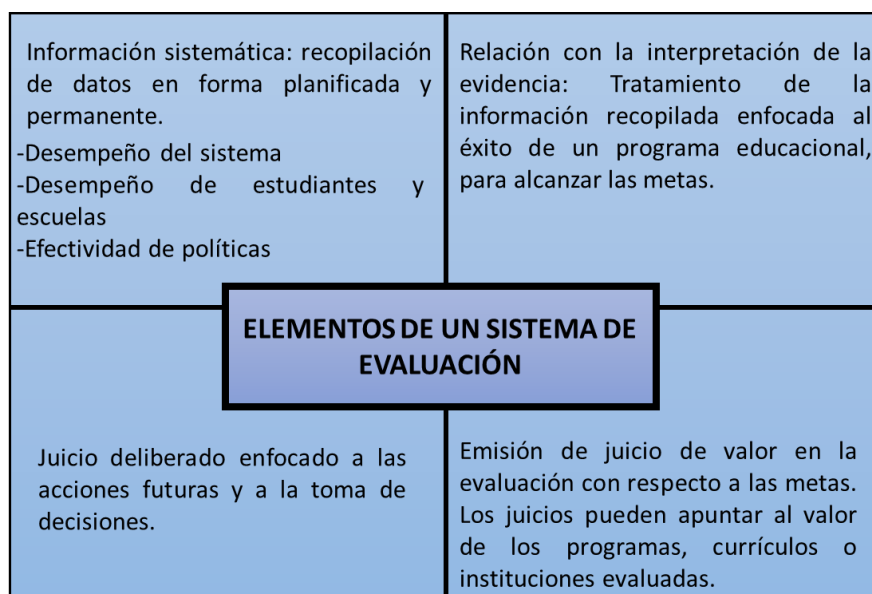
Habilidades medibles propias de cada país:

- Autoestima-Chile
- Actitudes hacia el ambiente-Chile
- Estrategias de aprendizaje-Chile
- Aceptación de la labor educacional-Chile
- Aptitud física (desde 1995)-Costa Rica
- Socio-afectivo (desde 1996)-Costa Rica
- Vida Social y Trabajo-Paraguay
- Medio Natural y salud-Paraguay
- Características personales y socioeconómicas-Venezuela

Este análisis permite evidenciar que la mayoría de los países que pretenden medir el desempeño del sistema educativo en función de los resultados de los estudiantes, manejan las asignaturas principales (lenguaje, matemática, ciencias sociales, y ciencias naturales), y dejan a un lado la parte cualitativa de la enseñanza. Es por ello, que esta información es muy rescatable ya que permite identificar los países modelo que aplican otro enfoque evaluativo, como Chile, Costa Rica, Paraguay y Venezuela.

#### 2.6.4 Estructura del modelo

**FIGURA 13: ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN UNESCO**



Si analizamos de manera objetiva la figura 13, se encuentra señalado un esquema procedimental para llevar a cabo un sistema de evaluación. Primeramente se Planifica en función de la magnitud y las proyecciones a alcanzar, junto con un adecuado dimensionamiento de los elementos integrados que garantizarán el éxito de la evaluación; luego de ejecutar la evaluación se establece los procedimientos para el tratamiento de la información recopilada, y los mecanismos de interpretación; seguido a esto, se proporciona un juicio de valor en función de la información recolectada, alineado a los objetivos principales de la evaluación. Finalmente, se deben



definir acciones a corto, mediano y largo plazo para actuar de manera oportuna frente a los resultados obtenidos.

### **2.6.5 Aplicabilidad del modelo**

Este modelo de evaluación pretende la medición individual de los estudiantes a través de instrumentos (exámenes, pruebas, o cuestionarios), enfocados en distintas áreas o asignaturas de estudio. No es un modelo regulatorio, es un modelo evaluador de resultados. No es certificable y es aplicable de forma general al sistema de evaluación de un país, no es aplicable para el diseño del sistema de gestión ya que se concentra específicamente en la metodología académica, diseño curricular y herramientas para alcanzar índices internacionales. Es un modelo referencial para identificar las características de los sistemas de evaluación de otros países de Latinoamérica.

## **2.7 RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LOS MODELOS BASE PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

En la tabla 8 podemos encontrar un análisis resumido de las características generales de los seis modelos referenciales para el diseño del sistema de gestión por procesos. Cabe recalcar que para el diseño se tomarán los distintos criterios referenciales de los diferentes modelos de acuerdo al enfoque predeterminado. Los procesos que tengan inclinación a un criterio administrativo tendrán características tanto del modelo de la GTC-200, como del modelo EFQM; para los procesos académicos se tomará en

cuenta los modelos referenciales con criterios académicos. El único modelo obligatorio que debe ser aplicado puntualmente es el modelo del Ministerio de Educación, ya que de esos estándares depende la acreditación de la institución en los segmentos determinados por el ente regulador.

**TABLA 8: RELACIÓN Y PERTINENCIA DE LOS DISTINTOS MODELOS PARA LA APLICACIÓN EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS.**

		MODELOS					
		MEC	GTC-200	EFQM	UNICEF	COLOMBIA	UNESCO
Tipo de proyección	Certificable	0	0	✓	0	0	0
	No Certificable	✓	✓	0	✓	✓	✓
Para el diseño del SGP	Obligatorio	✓	0	0	0	0	0
	Referencial	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Enfoque de criterios de Gestión	Académica	✓	0	0	✓	✓	✓
	Administrativa	0	✓	✓	0	0	0

### **3. DIAGNÓSTICO DE PROCESOS**

En este capítulo se realizará una evaluación institucional de los procesos que se están manejando empíricamente. El colegio Montpellier Internacional al ser una institución educativa contempla sus características principales a un escenario de una empresa de servicios.

Como manifiesta el modelo GTC-200, los elementos constitutivos de una institución educativa deben ser claramente identificables, para lo cual se determinó que los principales miembros intervinientes dentro de los procesos son: personal docente, administrativo y de servicios; adicionalmente los clientes “externos” son: representantes (padres, madres, o familiares tutores) y estudiantes. En este contexto se fue identificando la metodología adecuada para el diagnóstico y levantamiento de los procesos iniciales.

#### **3.1 METODOLOGÍA UTILIZADA**

Para llevar a cabo un diagnóstico institucional, en la tabla 9 se plantea un cronograma de trabajo que detalla secuencialmente las actividades que determinarán el primer inventario de procesos.

**TABLA 9: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DIAGNÓSTICO  
DE PROCESOS.**

N°	ACTIVIDADES	ENERO						
		Primera semana						
		M 1	J 2	V 3	L 6	M 7	M 8	J 9
1	Análisis del entorno institucional FODA (Capítulo 1)	X						
2	Análisis de la situación actual (entrevista con la Rectora)		X					
3	Convocatoria al equipo institucional para las entrevistas de levantamiento (ANEXO 6 )			X				
4	Preparación de material (exposición inicial), para facilitar el levantamiento en las entrevistas			X				
5	Reunión de apertura con el personal docente y administrativo. (Explicación del proyecto de las características del proyecto de investigación en la institución)				X			
6	Entrevistas con el personal administrativo				X	X	X	
7	Entrevistas con el personal docente							X

- Análisis del entorno institucional FODA (Capítulo 1):** Luego de desarrollar el capítulo 1 se decidió concluir con un FODA que detalla el entorno de la institución. Es importante saber todos los componentes o elementos que interactúan con la institución como por ejemplo: el giro de negocio, las condiciones, leyes, restricciones, mercado, clientes, etc. Para establecer un panorama más claro del entorno en el que se desarrollará el sistema de gestión por procesos. Es importante tener en cuenta todos estos elementos que constituyen las actividades del día a día para entender a los intervinientes en el momento de levantar la información. Si el entrevistador no tiene noción del mercado o los elementos que intervienen en la gestión de la organización, puede omitir ciertos puntos importantes para los procesos.

- **Análisis de la situación actual (entrevista con la Rectora):** Esta reunión fue clave para explicar a detalle el proceso de evolución en el que la institución incurrirá, los objetivos del proyecto y los requerimientos para llevar a cabo la investigación. En la norma GTC-200 cita un punto importante de la norma ISO 9001:2008 con respecto al compromiso de la dirección y su responsabilidad con el sistema de gestión por procesos. Esta entrevista permitió evidenciar un panorama real y detallado de la situación actual de la organización, dando oportunidad al entrevistador para analizar estrategias que faciliten el levantamiento de información; y se pretendió canalizar la importancia del seguimiento al proyecto y los beneficios de su permanencia en el tiempo.
- **Convocatoria al equipo institucional para las entrevistas de levantamiento (ANEXO 6):** Esta actividad únicamente hace referencia al anexo donde se encuentra el memorando emitido por la alta dirección (Rectorado), solicitando el apoyo de los miembros de la institución para cumplir con los objetivos del proyecto expuestos en el punto anterior.
- **Preparación de material (exposición inicial), para facilitar el levantamiento en las entrevistas:** Este punto hace referencia a la preparación de una reunión general para explicar los objetivos del proyecto, la metodología de levantamiento, y los requerimientos necesarios para llevar a cabo la investigación.
- **Reunión de apertura con el personal docente y administrativo. (Explicación del proyecto de las características del proyecto de investigación en la institución):** Esta exposición sensibilizó a los colaboradores del Colegio Montpellier Internacional

que participaron directamente en las entrevistas, en el análisis y el levantamiento de los procesos.

- **Entrevistas con el personal administrativo:** En este punto se llevó a cabo el levantamiento de información de los procesos, el análisis de las fortalezas y debilidades; y el levantamiento del flujo en el programa VISIO 2013 Professional.
- **Entrevistas con el personal docente:** Se llevó a cabo el levantamiento de información de los procesos en los que el personal docente interviene, el análisis de las fortalezas y debilidades; y el levantamiento del flujo en el programa VISIO 2013 Professional. Para este ejercicio se levantó únicamente con el personal que tenía horas disponibles, tomando en cuenta la naturaleza del trabajo.

Para llevar a cabo un diagnóstico de procesos se debe partir del concepto de proceso: “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ISO 9000, 2005)

Este concepto permitió realizar un listado inicial de procesos en función de la técnica de lluvia de ideas, junto con el equipo directivo, personal administrativo y algunos docentes; dando como resultado los procesos de toda la organización, tanto del criterio administrativo, como del criterio educativo.

Luego de listar se filtraron los procesos por complejidad y extensión, algunos de ellos se agruparon según su enfoque y propósito en común, otros se eliminaron al ser considerados únicamente como tareas, mas no como procesos.

La clasificación de los procesos en los macro-procesos se encuentra dividido de acuerdo al dimensionamiento de los estándares de calidad educativa del modelo del Ministerio de Educación:

- Planificación estratégica
- Pedagógica curricular
- Convivencia escolar
- Gestión administrativa
- Relación del centro educativo con la comunidad.

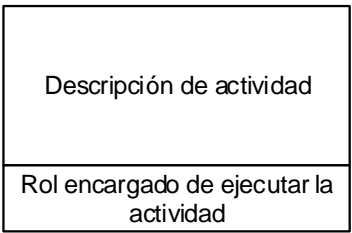

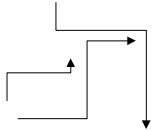
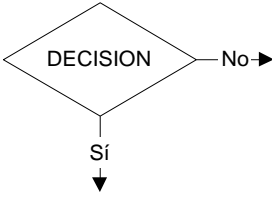
Adicionalmente se establecen los siguientes macro procesos como agrupadores de procesos, debido a la necesidad de subprocesos.

- Ingreso de estudiantes
- Egreso de estudiantes
- Gestión de la calidad


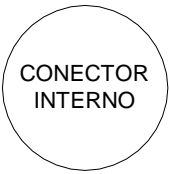
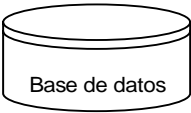

### 3.2 SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LA DIAGRAMACIÓN DE LOS PROCESOS

- Para la comprensión de la diagramación de los procesos, a continuación se presenta gráficamente los símbolos utilizados:

**TABLA 10: SIMBOLOGÍA PARA LA DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS.**

SÍMBOLO	DESCRIPCION
	<p>Símbolo utilizado para la redacción concisa de una actividad específica dentro del subproceso; en su parte inferior permite identificar además al cargo/rol responsable de la ejecución de la actividad.</p>
	<p>Forma utilizada en los diagramas de flujo para identificar: la documentación insumo para el proceso, cuando se encuentra al lado izquierdo de una actividad; y la documentación producto o resultante del proceso, si se encuentra al lado derecho de una actividad.</p>
	<p>Líneas de dirección, que muestran el camino por el cual transita la información para la consecución del proceso.</p>
	<p>Gráfico utilizado en el diagrama de flujo para representar una decisión después de la cual, se podrán tomar dos caminos para la finalización del proceso.</p>



SIMBOLO	DESCRIPCION
	Gráfico conector utilizado para señalar la relación o la continuación de las actividades en otro proceso específico. Cabe recalcar que únicamente existe conexión con otro proceso siempre y cuando exista un producto o resultante (documento o Base de datos) de una actividad.
	Indica la continuidad de la secuencia de actividades del proceso dentro de una misma hoja o en otra, cuando, por cuestiones de espacio de graficación, el proceso debe “romperse”.
	Indica almacenamiento de datos en forma magnética y también un archivo documental en forma física. Es considerado insumo de una actividad cuando se encuentra del lado izquierdo; y producto o resultante cuando se encuentra del lado derecho de la figura de actividad.
	Simbología utilizada para identificar el inicio o la finalización de una secuencia lógica de actividades que se constituyen en un proceso.

**Fuente:** American National Estándar Institute (ANSI)

### 3.3 INVENTARIO DE PROCESOS

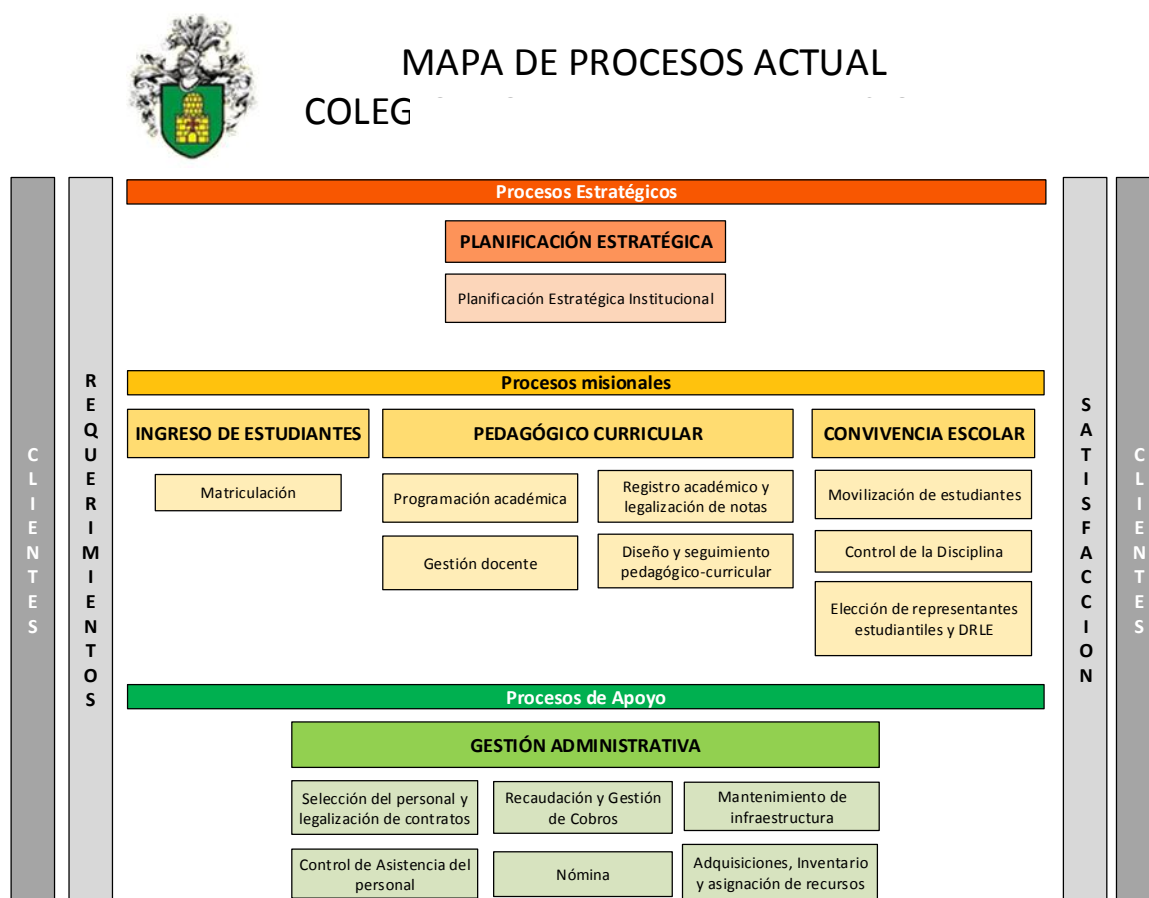
En la tabla 11 se listan los procesos identificados como una secuencia de actividades que apuntan a un mismo propósito, y que fueron establecidos por la organización. Son procesos palpables, ordinarios, y se ejecutan diariamente dentro de la organización. Para este listado de procesos se procedió a levantar la información por medio de entrevistas in situ, donde se recopiló información de los procesos como se están llevando actualmente.

A continuación se presentan los procesos que se llevan actualmente en la institución:

**TABLA 11: INVENTARIO DE PROCESOS IDENTIFICADOS Y EXISTENTES DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL**

N°	MACROPROCESO	PROCESO
1	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Planificación Estratégica institucional
2	INGRESO DE ESTUDIANTES	Matriculación
3	PEDAGÓGICA CURRICULAR	Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular
4	PEDAGÓGICA CURRICULAR	Programación académica
5	PEDAGÓGICA CURRICULAR	Registro académico y Legalización de notas
6	PEDAGÓGICA CURRICULAR	Gestión Docente
7	CONVIVENCIA ESCOLAR	Elecciones de representantes estudiantiles y DRLE
8	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Control de Asistencia del personal
9	CONVIVENCIA ESCOLAR	Control de la Disciplina
10	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Recaudación y Gestión de cobros
11	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nómina
12	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Selección del personal y legalización de contratos
13	CONVIVENCIA ESCOLAR	Movilización de estudiantes
14	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Adquisiciones, Inventario y asignación de recursos
15	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Mantenimiento de infraestructura

Con la siguiente información se presenta a continuación en la figura 14 el mapa de procesos actual, clasificado en: procesos estratégicos, procesos misionales (operativos), y procesos de apoyo.

**FIGURA 14: MAPA DE PROCESOS INICIAL DEL COLEGIO MONTPELLIER****INTERNACIONAL.**

En el ANEXO 1 se diagramaron los procesos en su estado inicial, como actualmente se los están manejando. Al realizar el levantamiento de procesos se ejecutó paralelamente un análisis de las fortalezas y debilidades del proceso, dando como resultado un diagnóstico que permitirá entender de una mejor manera las cualidades y la complejidad de cada uno de ellos.

**3.4 DIAGNÓSTICO DE PROCESOS**

A partir del inventario de procesos inicial a continuación se describen las características de los procesos levantados, como una breve descripción para conocer al proceso en su particularidad. En el Anexo 1 se encuentra el proceso diagramado con la herramienta Visio 2013, evidenciando las actividades que se ejecutan en la situación actual.

#### **3.4.1 PROCESO 1: Planificación estratégica institucional**

**Descripción:** Este proceso permite establecer las directrices que la organización debe manejar para alcanzar su propósito en el mercado. Permite la intervención de agentes claves para el análisis, evaluación y establecimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI). Cabe recalcar que cada año la estrategia que una organización necesita debe adaptarse a las externalidades y circunstancias que el mercado y la competencia demandan. En este proceso se establece el PEI que constituye: Misión, Visión, Objetivos, y Valores).

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-Los agentes claves para el análisis, evaluación y establecimiento del PEI tienen una vasta experiencia.	-No existe participación del gobierno escolar en la elaboración del PEI.  -No ha sido socializado ni interiorizado el PEI por el personal docente.  -Alta rotación de docentes que no permite continuidad en el tiempo.

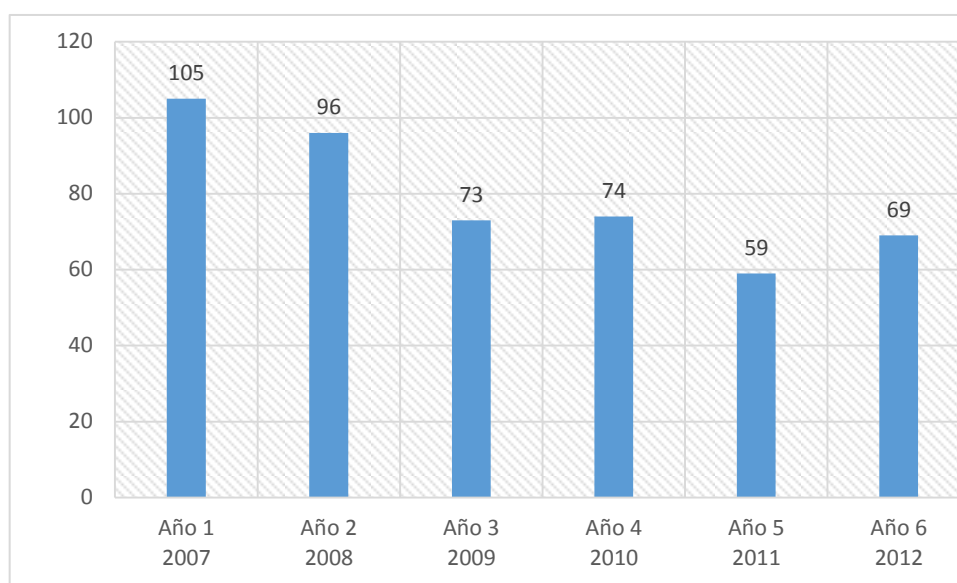
**3.4.2 PROCESO 2: Matriculación**

**Descripción:** Es el conjunto de actividades que permite registrar el ingreso de un estudiante al sistema educativo ofertado por la institución. Este proceso es sin duda uno de los procesos claves dentro de la cadena de valor, ya que es el proveedor del insumo principal (información de Kardex, leccionarios, lista de estudiantes, registro de notas, etc.) para evidenciar la formación del estudiante que ha ingresado, y establecer los registros de todas las actividades que realiza la institución en su beneficio. Permite además, registrar inicialmente la ficha con la información indispensable del estudiante que genera el nexo entre la institución y el hogar del estudiante. Este proceso beneficia la gestión de inspección, docentes, DCE, secretaría académica, entre otros actores. Finalmente, culmina con el cumplimiento del propósito que es la legalización

de la matrícula de los estudiantes. Dentro del flujo se describen las actividades necesarias para cumplir con este propósito.

**Datos relevantes del proceso:** En la figura 15 encontramos un gráfico de barras que nos indica los decrecimientos y crecimientos de matrículas legalizadas de seis años consecutivos. Esta herramienta nos permite analizar los periodos y los cambios bruscos de matrículas, atribuyendo la pérdida de estudiantes del tercer año (2009) y el quinto año (2011), a los dos cambios de local a los que se tuvo que acudir en vista del monto excesivo del arriendo.

***FIGURA 15: MATRÍCULAS LEGALIZADAS***



Fuente: Colegio Montpellier Internacional, 2012.

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Experiencia de la Rectora en la legalización de matrículas.</li> <li>-Cuenta con insumos indispensables para mejorar el proceso: Equipo de computación, archivadores, materiales de oficina.</li> <li>-Personal comprometido con el aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No existe un sistema adecuado y oportuno (CRM) para interactuar con los representantes.</li> <li>-No se evidencia una atención personalizada al momento de atender a los nuevos clientes.</li> <li>-No existen actividades adecuadas para lograr recopilar la documentación necesaria para la matriculación de los estudiantes (certificados de pases de años, cédula, partidas de nacimiento, etc.).</li> <li>-No se tiene un personal especializado en la legalización de matrículas.</li> </ul>

**3.4.3 PROCESO 3: Diseño y seguimiento pedagógico-curricular**

**Descripción:** Este proceso se encarga de establecer los lineamientos y pautas que el sistema formativo de contenidos (planificación curricular) debe poseer para garantizar una adecuada educación. Las actividades que se ejecutan permiten elaborar los insumos indispensables para la gestión docente, con la

finalidad de garantizar una educación de calidad. La elaboración de planes y programas está sujeto al control por parte del Vicerrector; finalmente, el proceso culmina con el control a la planificación curricular, generando una base de datos (Excel), del incumplimiento ocasional de las planificaciones microcurriculares.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 12 podemos encontrar el total de planificaciones anuales, planificaciones por bloques y planificaciones diarias en las que toda institución educativa a nivel nacional debe realizar para llevar a cabo la gestión docente; cabe recalcar que el análisis ejecutado únicamente toma en cuenta que existe un paralelo por nivel o año.

**TABLA 12: CANTIDAD DE PLANIFICACIONES CURRICULARES QUE SE DEBEN REALIZAR AL AÑO.**

Niveles	Materias por nivel	Planes Anuales	Planes por Bloques (6 bloques)	Planificaciones diarias
1ro EGB	5	5	30	1000
2do EGB	9	9	54	1800
3ro EGB	9	9	54	1800
4to EGB	10	10	60	2000
5to EGB	10	10	60	2000
6to EGB	10	10	60	2000
7mo EGB	10	10	60	2000
8vo EGB	10	10	60	2000
9no EGB	10	10	60	2000
10mo EGB	10	10	60	2000
1ro BGU	11	11	66	2200
2do BGU	12	12	72	2400
3ro BGU	12	12	72	2400
<b>Total de Materias</b>	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>768</b>	<b>25600</b>

Fuente: Colegio Montpellier Internacional, 2013.



Del análisis que se ejecutó conjuntamente con la Rectora, se determinó que el 100% de las planificaciones anuales se cumplen en los tiempos correspondientes; el 70% de los planes por bloques se cumplen según los requerimientos del Vicerrectorado, dejando un 30% de incumplimiento que es atribuido a la rotación del personal; el porcentaje de incumplimiento de las planificaciones diarias asciende al 70%, dejando únicamente a un 30% de desempeño docente bien elaborado; porcentaje que es atribuido a la responsabilidad docente. Cabe recalcar que estos indicadores son el resultado de un análisis analógico ejecutado en Rectorado.

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p>-Vasta experiencia de la Rectora en planificación de contenidos.</p> <p>-Alto nivel de compromiso del Vicerrector para ejecutar lo solicitado.</p>	<p>-Los formatos de planificación anual, planificación microcurricular por bloques, y planes de clases no están estandarizados.-Algunos docentes no saben cómo realizar las planificaciones y deben ser guiados o capacitados en la elaboración de los documentos.</p> <p>-No existe un cumplimiento de planes y programas, debido al bajo nivel de planificación de los docentes.</p>

	<p>-Dentro de la gestión docente no se cumple con la planificación, debido a que no se tiene un control antes de ejecutar las clases, las planificaciones tienden a ser informes. -No se cumple claramente con el objetivo de ejecutar lo planificado por parte del docente. Debería haber correlación con el proceso de gestión docente.</p>
--	---

#### 3.4.4 PROCESO 4: Registro académico y legalización de notas

**Descripción:** Este proceso inicia con la recepción de notas por parte de la secretaría académica en las fechas preestablecidas, registradas por los docentes en sus bitácoras. El Vicerrector asegura que el registro esté completo y controla las inconsistencias en casos fortuitos dándoles seguimiento oportuno. El Secretario Académico es el encargado de ingresar las notas en el sistema para disponibilidad del representante y su respectivo control. Dentro del alcance de este proceso también contempla las actividades correspondientes a la entrega de libretas; y finalmente la legalización de notas.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 13 y en la tabla 14 encontramos la distribución de materias que se dictan en cada uno de los niveles del Colegio Montpellier Internacional, es trascendente esta información para el proceso ya que nos permite saber cuántos ítems existen en el ingreso de notas.

**TABLA 13: DISTRIBUTIVO DE MATERIAS POR AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA.**

	1ERO	2DO	3ERO	4TO	5TO	6TO	7MO	8VO	9NO	10MO
LENGUA Y LITERATURA		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MATEMATICA		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ENTORNO NATURAL Y SOCIAL		✓	✓							
CIENCIAS NATURALES				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CIENCIAS SOCIALES				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EDUCACION ESTÉTICA MUSICA		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EDUCACION ESTÉTICA DIBUJO		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EDUCACION FISICA		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LENGUA EXTRANJERA FRANCES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LENGUA EXTRANJERA INGLES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OPTATIVA INFORMATICA		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CLUB		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Fuente:** (Colegio Montpellier Internacional, 2013)

**TABLA 14: DISTRIBUTIVO DE MATERIAS POR AÑO DE  
BACHILLERATO UNIFICADO INTERNACIONAL.**

<b>PRIMERO AÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO</b>	<b>SEGUNDO AÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO</b>	<b>TERCER AÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO</b>
FISICA	FISICO - QUIMICA	LENGUA Y LITERATURA
QUIMICA	BIOLOGIA	MATEMATICA
HISTORIA Y CIENCIAS SOCIALES	HISTORIA Y CIENCIAS SOCIALES	IDIOMA EXTRANJERO FRANCES
LENGUA Y LITERATURA	LENGUA Y LITERATURA	IDIOMA EXTRANJERO INGLES
MATEMATICA	MATEMATICA	EMPRENDIMIENTO Y GESTION
IDIOMA EXTRANJERO FRANCES	IDIOMA EXTRANJERO FRANCES	EDUCACION PARA LA CIUDADANIA
<b>PRIMERO AÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO</b>	<b>SEGUNDO AÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO</b>	<b>TERCER AÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO</b>
IDIOMA EXTRANJERO INGLES	IDIOMA EXTRANJERO INGLES	EDUCACION FISICA
DESARROLLO DEL PENSAMIENTO FILOSOFICO	EMPRENDIMIENTO Y GESTION	FISICA
EDUCACION FISICA	EDUCACION PARA LA CIUDADANIA	QUIMICA
EDUCACION ARTISTICA	EDUCACION FISICA	GEOGRAFIA
INFORMATICA APLICADA A LA EDUCACION	EDUCACION ARTISTICA	BIOLOGIA
CLUB	CLUB (INFORMATICA)	ORIENTACION PROFESIONAL

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2013)

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-Un correcto control del cumplimiento del registro completo de notas por parte del	-No existen acciones preventivas para cumplir con el cronograma para el reporte de notas.

<p>Vicerrector.</p> <p>-El Secretario académico tiene a su disposición insumos indispensables para mejorar el proceso: Equipo de computación, archivadores, materiales de oficina, etc.</p> <p>-Experiencia de la Rectora en la legalización de notas, como apoyo al Secretario académico en casos particulares.</p>	<p>-No existe un sistema idóneo de comunicación con los representantes, y a veces faltan a la entrega de libretas generando una cola de problemas cuando no son solucionados a tiempo con el docente, DCE, o inspección.</p> <p>-No existen formatos estandarizados para las entrevistas de los tutores con los representantes, con la finalidad de generar evidencia del seguimiento al estudiante y el compromiso del docente.</p>
--	--

### 3.4.5 PROCESO 5: Gestión Docente

**Descripción:** Este proceso permite regular y estandarizar las actividades que un docente debe cumplir para asegurar una educación de calidad. Se encarga de regular las posibles variables de interacción al momento de impartir la clase por parte del docente hacia los estudiantes, generando un mecanismo estandarizado de ejecución en beneficio de la formación estudiantil.

Al ser el proceso de la cadena de valor más importante se debe establecer un proceso mejorado y factible para el correcto proceder de los docentes.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 15 encontramos una distribución de estudiantes por genero de cada nivel; es indispensable saber la cantidad de estudiantes que se manejan actualmente para establecer estrategias claves que permitan incrementar la cantidad de estudiantes para el siguiente año lectivo. Es importante ya que permite evidenciar la realidad a la que se enfrentan los docentes, y la mínima carga que representa en algunos niveles como en séptimo, octavo, noveno y décimo.

**TABLA 15: CANTIDAD DE ESTUDIANTES POR AULA O AÑO, DEL PERIODO 2013-2014.**

NIVELES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PRIMERO	3	2	5
SEGUNDO	2	1	3
TERCER	2	1	3
CUARTO	5	2	7
QUINTO	4	2	6
SEXTO	1	5	6
SEPTIMO	2	0	2
OCTAVO	2	0	2
NOVENO	1	1	2
DECIMO	1	1	2
PRIMERO BGU	5	7	12
SEGUNDO BGU	8	6	14
TERCERO BGU	9	5	14
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>78</b>

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2013)

Existe un personal docente de 13 colaboradores que contribuyen a la formación de los estudiantes.

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p>-Educación personalizada para el número limitado de estudiantes.</p>	<p>-No existe un proceso de inducción del personal que permita dar a conocer a los docentes las políticas y procedimientos internos de la institución.</p> <p>-No se ejecutan las planificaciones a tiempo afectando de manera directa la gestión docente. . No se cumple con el objetivo de ejecutar lo planificado. Debería haber correlación con el proceso de Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular.</p> <p>-Los docentes no dan a conocer los objetivos a alcanzar para el periodo de clase determinado, no existe una evaluación a los objetivos que se pretendían durante la hora de clase.</p> <p>-Sólo ciertos docentes manejan un plan de clase de manera puntual.</p>

	<p>-A través del código de la niñez y adolescencia muchos de los estudiantes se han mal acostumbrado a la errónea interpretación de la ley, y los docentes han optado por limitar los llamados de atención; es por ello que es necesario establecer no sólo talleres de manejo disciplinario, sino, establecer en el proceso, los procedimientos obligatorios que debe ejecutar el docente para corregir el comportamiento del estudiante en función de la ley.</p> <p>-No existen respaldos en actas sobre la identificación de necesidades de recuperación pedagógica, motivos o circunstancias. Se deberían generar evidencias de la preocupación docente, y de la psicóloga del DCE, y el compromiso sobre el aprendizaje del estudiante.</p>
--	---



### 3.4.6 PROCESO 6: Elección de representantes estudiantiles y DRLE

**Descripción:** Este proceso constituye la secuencia de actividades que la institución incurre para elegir a los representantes del gobierno estudiantil y al delegado de los representantes legales de los estudiantes (DRLE), con la finalidad de establecer vínculos entre los miembros de la comunidad educativa para fortalecer la constitución del Gobierno Escolar. Es importante la interacción de los miembros en beneficio de la institución, ya que permite velar por los estudiantes y adicionalmente permite generar fidelización del cliente.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 15 se detalla los miembros que debe integrar el consejo estudiantil; cabe recalcar que esta información es esencial para el proceso ya que permite identificar el producto final del mismo.

**TABLA 15: CUADRO DE INTEGRANTES DEL CONSEJO  
ESTUDIANTIL**

<b>Integrantes del Consejo estudiantil</b>	<b>Requisitos</b>
Presidente	-Estudiantes de 5tos y 6tos cursos -Deben estar legalmente matriculados -Deben tener un promedio general como mínimo de 8 sobre 10.
Vicepresidente	
Secretario	
Tesorero	
Vocal principal 1	
Vocal principal 2	
Vocal principal 3	-Deben estar legalmente matriculados -Elegidos entre los presidentes de las representaciones estudiantiles de grado
Vocal suplente 1	
Vocal suplente 2	
Vocal suplente 3	

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-Docentes comprometidos al momento de apoyar a las listas. -Buena coordinación y apoyo de los estudiantes.	-No se entrega un cronograma del proceso y las instancias a seguir para la elección de CE. -La convocatoria debería dirigirse a un proceso de comunicación institucional para difundir a todo el alumnado. -No existe un seguimiento de apoyo a los estudiantes para que el proceso se lleve a cabo con total normalidad, y sin ninguna novedad. El Inspector general debería ser el encargado de guiar el proceso.

**3.4.7 PROCESO 7: Control de asistencia del personal**

**Descripción:** Este proceso permite registrar la asistencia del personal generando respaldos del comportamiento de puntualidad que se presenta; es indispensable para controlar al personal docente. Adicionalmente permite controlar el mecanismo de multas por inasistencia o impuntualidad.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 16 se puede apreciar de cierta manera el nivel de compromiso de los colaboradores con la institución, ya que permite identificar el nivel de ausencia y atrasos de los docentes en función de los días laborales de cada uno desde su ingreso a la institución.

**TABLA 16: TABLA DE ANÁLISIS DE DÍAS LABORADOS Y COMPROMISO DEL DOCENTE CON LA INSTITUCIÓN.**

Nómina	Días trabajados	Tiempo acumulado de atrasos	Días no laborados por faltas o permisos
<b>PERSONAL DOCENTE</b>			
Aguilar Erika	115	2h12'	2
Arias Pilar	170	1h35'	6
Bastidas Carlos	188	10h23'	9
Bustillos Lucía	205	1h20'	15
Chaparro María	120	15'	-
Flores Sandra	205	9h23'	8
Ortiz Rosa María	205	6h00'	6
Parra Javier	99	-	-
Panchig Boris	205	2h05'	3
Placy Gerzceline	95	1h30'	1
Rojas Fanny	205	2h10'	2
Vivero Alexandra	97	-	-
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>			
Almeida Marco	104	-	1
Ayala Jenny	205	2h30	2
Vasquez Jose Eloy	205	-	4

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2013)

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-El control de asistencia se lo ejecuta diariamente, sin fallar un día.	-Existen muchos atrasos y faltas.  -Todo el personal debe firmar y colocar la hora, dejando a la hoja de control vulnerable a la sinceridad y buena voluntad de las personas por colocar la hora exacta de entrada. Debe haber un mejor procedimiento para registrar, centrado en una sola persona.

**3.4.8 PROCESO 8: Control de la disciplina**

**Descripción:** Este proceso trata sobre el correcto proceder para incidentes disciplinarios por parte de los estudiantes. Es importante que la institución tenga un proceso definido para establecer un sistema incorruptible, que respalde el accionar tanto de docentes, inspector general y el Departamento de Consejería Estudiantil (DCE), para las resoluciones sancionadoras. Hoy por hoy la mayoría de los estudiantes suelen mal interpretar la ley del código de la niñez y adolescencia, dando apertura a que se justifiquen ciertos comportamientos. Este proceso permite establecer un orden lógico

procedimental para situaciones de distintas índoles, cumpliendo naturalmente con lo dispuesto en la ley. Cabe recalcar que la institución educativa no sólo se dedica a impartir conocimientos, si no también que se encarga de la formación de los estudiantes en su totalidad.

**Datos relevantes del proceso:** En la institución se percibe una falta de control disciplinario de los estudiantes como por ejemplo: mal uso del uniforme, uso de piercing, uso de vocabulario inadecuado, ingreso inoportuno a las aulas, etc. Dando a primera vista una mala imagen de la institución, para lo cual se entrevistó a la Inspectora General para conocer los resultados finales de las medidas disciplinarias ejecutadas durante el año lectivo 2013-2014 expresada en la tabla 17.

**TABLA 17: CANTIDAD DE SANCIONADOS DURANTE EL ÚLTIMO PERIODO 2013-2014, CANTIDAD DE EXPULSADOS.**

	2013-2014
Estudiantes sancionados	5
Estudiantes expulsados	0

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2013)

Los estudiantes sancionados corresponden al grupo de estudiantes que tuvieron que ser separados de la institución temporalmente; el grupo de estudiantes expulsados corresponde a la cantidad de estudiantes que tuvieron que ser separados de la institución.

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p>-Inspector General y Psicóloga del DCE comprometidos con la formación adecuada de los estudiantes.</p>	<p>-No existe un control minucioso y específico para los leccionarios por parte de los docentes, debería estar regulado.</p> <p>-El proceso no recibe los insumos (horarios y distributivos) a tiempo.</p> <p>-No existe una actualización automática en los leccionarios en cuanto: regularización de nombres de estudiantes y actualización de horarios.</p> <p>-No se tiene un registro puntual e individual de las falencias en el comportamiento de los estudiantes. Es por ello que se recomienda adoptar un sistema regulatorio, amonestador, ágil y oportuno para establecer estrategias en la formación del estudiante con el apoyo de los representantes.</p> <p>-No consta registro en caso de que el Inspector General requiera apoyo del DCE, para situaciones complejas propias</p>

	<p>de un especialista.</p> <p>-No existe respaldos en actas de las acciones y acuerdos generados entre la institución, el estudiante y los representantes para mejorar la conducta del estudiante.</p> <p>-No se ejecuta un análisis de los indicadores de manera bimensual, y no se genera una retroalimentación masiva a docentes de las estrategias y oportunidades de mejora para contribuir al fortalecimiento de la disciplina institucional.</p>
--	---

### 3.4.9 PROCESO 9: Recaudación y gestión de cobros

**Descripción:** Este proceso se encarga de recaudar los valores monetarios adeudados con la institución por parte de los representantes, como retribución al trabajo realizado por parte del personal docente y administrativo para la formación de sus representados. Son las actividades que a más de recaudar permiten recuperar la cartera vencida. Este proceso es uno de los más críticos ya que el índice de morosidad de los representantes ha sido uno de los principales problemas de financiamiento de la institución.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 18 encontramos los acuerdos de costos legales aprobados por el Ministerio de Educación correspondientes al periodo solicitado. Esta tabla permite conocer los costos que el Colegio Montpellier Internacional tiene autorizado a cobrar a cambio de la formación de estudiantes por rubro de matrícula anual y pensión mensual.

**TABLA 18: ACUERDO DE COSTOS PARA EL PERIODO 2013-2014, A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN N°2363 EMITIDO POR LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE PICHINCHA-RÉGIMEN ESCOLAR.**

<b>Acuerdo de costos para la institución</b>	<b>Resolución N°2363 de la Dirección Provincial de Educación de Pichincha-Régimen Escolar</b>
Matrícula Educación General Básica (1 vez al año)	\$70,50
Pensión Educación General Básica (mensualmente)	\$112,80
Matrícula Bachillerato General Unificado (1 vez al año)	\$71,25
Pensión Bachillerato General Unificado (mensualmente)	\$114,00

Fuente: (Ministerio de Educación, 2013)

En la tabla 19 se encuentra un análisis de los resultados de recaudación al cierre del mes de Junio del 2014, donde se ha clasificado a estudiantes de la siguiente manera:



- 38 estudiantes regulares: son aquellos estudiantes cuyos representantes son responsables en la cancelación puntual de los valores correspondientes a la pensión acordada entre la institución con el representante al momento de la vinculación del estudiante.
- 4 estudiantes becados: son estudiantes que ingresan en el grupo de los becados, únicamente por concepto interno, debido a la naturalidad de pago nulo y la cartera vencida que manejan los representantes de estos cuatro estudiantes en particular; este grupo de estudiantes es considerado como cuentas incobrables internamente.
- 32 estudiantes irregulares: son estudiantes cuyos representantes tienen una cartera vencida de un mes en adelante.

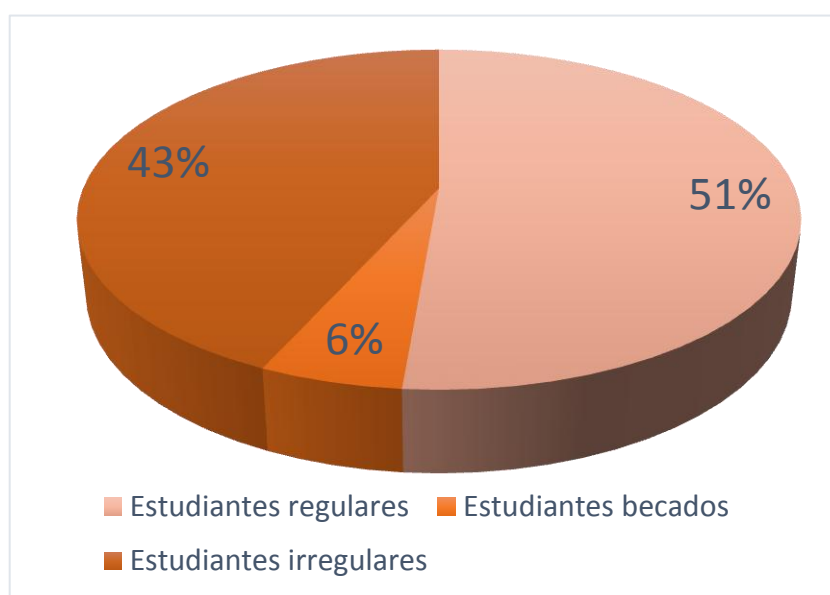
**TABLA 19: ANÁLISIS DE LA RECAUDACIÓN DE PENSIONES DEL PERIODO 2013-2014 DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL.**

	Número de estudiantes	Porcentaje de distribución	Valores atribuidos
Estudiantes regulares	38	51,35%	4158,63784
Estudiantes becados	4	5,41%	437,751351
Estudiantes irregulares	32	43,24%	3502,01081
<b>Total de estudiantes</b>	<b>74</b>	<b>100,00%</b>	<b>8098,40</b>

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2014)

Normalmente en un escenario óptimo el colegio tendría un ingreso mensual de \$8098,40 dólares; si dividimos ese monto para el total de 74 estudiantes nos da un promedio mensual de pensiones de 109,43 (entre EGB y BGU). En la figura 16 encontramos que únicamente el 51,35% de los representantes estudiantiles aporta con un ingreso mensual constante de \$4158,64; dejando una cartera vencida mensual de \$3502,01 correspondientes al 43,24% de los estudiantes irregulares, sin tomar en cuenta el 5,41% de los estudiantes becados.

***FIGURA 16: DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA DEL PERIODO 2013-2014 DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL***



Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2014)

Este proceso es crítico ya que es el motor financiero de la institución que permite llevar a cabo la gestión docente y administrativa de la institución.

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Esfuerzo constante y cotidiano de la gestión de cobros por parte de Secretaría General.</li> <li>-Amabilidad y cordialidad por parte del o la recaudadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No se tiene información actualizada y oportuna para ejecutar la cobranza de valores adeudados.</li> <li>-No existe un sistema de recompensa a la puntualidad de los representantes.</li> <li>-Muchos representantes adeudan al colegio valores altos, y buscan excusas para no pagar.</li> </ul>

**3.4.10 PROCESO 10: Nómina**

**Descripción:** Este proceso se encarga de cancelar los valores monetarios adeudados al personal docente y administrativo como recompensa por su trabajo y dedicación con la institución y con sus clientes (Representantes de los estudiantes y estudiantes); también, permite recopilar la información de los descuentos y multas incurridos por el personal.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 20 se encuentra una distribución del personal tanto docente como administrativo que permite identificar la distribución de los colaboradores a nivel institucional.

**TABLA 20: TOTAL DE COLABORADORES DEL PERSONAL  
DOCENTE Y ADMINISTRATIVO.**

<b>Tipo de personal</b>	<b>Número de personas</b>
Personal docente	13
Personal administrativo	4
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2013)

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-El Secretario académico tiene a su disposición insumos indispensables para mejorar el proceso: Equipo de computación, archivadores, materiales de oficina, etc.	-No existe un control minucioso de las multas y descuentos.

### 3.4.11 PROCESO 11: Selección de personal y legalización de contratos

**Descripción:** Este proceso consiste en una secuencia de actividades que permite elegir al personal idóneo para ejecutar las funciones predeterminadas dentro de la institución, de acuerdo a las distintas necesidades de la misma. Comienza en el reclutamiento, en la selección, y en la aprobación del nuevo(a) colaborador(a) dependiendo del perfil que se necesite. Cabe recalcar que este proceso también engloba los trámites para legalizar el contrato del nuevo(a) colaborador(a) y todas las acciones pertinentes para garantizar la situación laboral con la institución.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 21 se encuentra un breve análisis de la rotación del personal, dándonos como resultado una rotación del 77% del personal docente nuevo que fue contratado para el periodo 2013-2014.

**TABLA 21: ANÁLISIS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE DEL PERIODO 2012-2013 AL PERIODO 2013-2014 DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL.**

Clasificación del personal	Personal	Porcentaje de rotación del <u>personal docente</u>
Docentes antiguos (los mismos del año anterior)	3	23%
Docentes nuevos contratados (para el año lectivo 2013-2014)	10	<b>77%</b>
Personal administrativo	4	No ha existido rotación en los últimos 4 años
Total de personal	17	

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2013)

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Experiencia del personal para ejecutar tareas de reclutamiento.</li> <li>-Experiencia de la Rectora al ejecutar la selección del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No existe un manejo de perfiles de puesto por competencias, únicamente por experiencia, y esto se debe a la remuneración básica.</li> <li>-No se ejecuta una clase demostrativa cuando son docentes.</li> <li>-Este proceso está muy concentrado en una sola persona (Rectora.)</li> </ul>

**3.4.12 PROCESO 12: Movilización de estudiantes**

**Descripción:** Este proceso permite dar solución a los requerimientos o necesidades de transporte de los estudiantes, distribuyendo en diferentes rutas de acuerdo al número de unidades de transporte requeridas. Adicionalmente contempla la incorporación de docentes a cada una de las rutas dándoles un beneficio a cambio de su responsabilidad en el transporte. Este proceso también permite movilizar a los estudiantes y docentes en caso de ejecutarse

algún tipo de salida pedagógica, excursión, participación estudiantil, o concursos y eventos externos.

**Datos relevantes del proceso:** En la tabla 22 se encuentra la cantidad de busetas y las características de las rutas, esta información es esencial para el proceso ya que permite dimensionar la complejidad del proceso.

**TABLA 22: NÚMERO DE ESTUDIANTES POR TRANSPORTE Y DESCRIPCIÓN DE RUTAS DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL**

<b>Número de transporte</b>	<b>Número de estudiantes</b>	<b>Ruta</b>
Buseta 1	11	Ofelia, San Carlos, Occidental, Condado
Buseta 2	15	Dos hemisferios, Granilandia, San José, y Pomasqui.
Buseta 3	8	San Antonio-Mitad del Mundo
<b>Total de estudiantes</b>	<b>34</b>	

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2013)

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-Alto nivel de coordinación entre los representantes de los estudiantes y la institución para establecer los puntos de destino. -Proveedores de servicio de transporte de varios años, comprometidos con la institución.	-No se analiza detalladamente las correctas condiciones de los transportes. -El proceso está concentrado inicialmente en la Rectora, actividades que deben ser ejecutadas por Inspección general.

**3.4.13 PROCESO 13: Adquisiciones, inventario, y asignación de recursos.**

**Descripción:** Este proceso se encarga de regular las compras que se realizan durante el transcurso del año para solventar las necesidades de una educación de calidad. Entre los tipos de adquisiciones se encuentra: equipos de computación, materiales de oficina, materiales didácticos y pedagógicos, materiales o recursos para la recreación (Balones, materiales para canchas, etc), materiales para gestión de riesgos, entre otros.

Todos los insumos, materiales, equipos, son recursos que están destinados para las distintas actividades que se desarrollan dentro de la institución en beneficios de las necesidades de los estudiantes.



**Datos relevantes del proceso:** En la Tabla 23 se observa la inversión promedio destinada en los últimos tres años para los distintos rubros en beneficio de potencializar la calidad educativa de la institución.

**TABLA 23: DETALLE DE LA INVERSIÓN QUE REALIZA ANUALMENTE EL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL.**

<b>RUBROS DE INVERSIÓN</b>	<b>DÓLARES (PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS)</b>
Equipos de computación	\$1.500
Materiales de oficina	\$300
Materiales didácticos y pedagógicos	\$400
Materiales o recursos para la recreación	\$150
Materiales para gestión de riesgos	\$250
<b>TOTAL</b>	<b>\$2600</b>

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-El Secretario académico tiene a su disposición insumos indispensables para mejorar el proceso: Equipo de computación, archivadores, materiales de	-Al ejecutar el análisis de cotizaciones se debe emitir un pequeño informe o resumen de las justificaciones que soportan la cotización seleccionada, destinado a la Rectora.

<p>oficina, etc.</p> <p>-Análisis minucioso de los beneficios de una adquisición por parte del equipo directivo.</p>	<p>-No se registran los activos fijos entrantes, y no se lleva un control específico.</p> <p>-Luego de la adquisición sólo se lleva a cabo la entrega de activos fijos a los responsables de forma verbal y se le hace llegar un memorando. No existe una entrega oficial por acta.</p> <p>-Existe concentración de actividades en una sola persona (Rectora).</p> <p>-No existe control de los activos al momento de una desvinculación del personal. Debería existir una persona que controle el estado de los activos, y la permanencia de los mismos dentro de las instalaciones antes de ejecutar cualquier liquidación.</p>
--	---

#### 3.4.14 PROCESO 14: Mantenimiento de infraestructura

**Descripción:** Este proceso manifiesta las actividades necesarias que se llevan a cabo dentro de la institución para generar un mantenimiento constante, oportuno y económico de las instalaciones. Este proceso contempla dos tipos

de mantenimientos: mantenimiento preventivo o anual y correctivo o diario. Se lo ha clasificado de esta manera en función de la naturaleza de las actividades que se ejecutan durante el periodo de clases.

**Datos relevantes del proceso:**

**TABLA 24: MONTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO ANUAL, Y MONTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO MENSUAL.**

<b>Tipo de mantenimiento</b>	<b>Monto</b>
Mantenimiento preventivo anual	\$600 (mantenimiento de aulas, pupitres y otros)
Mantenimiento correctivo mensual	\$50 (\$30 cancha+\$20 otros valores al mes)

Fuente: (Colegio Montpellier Internacional, 2012)

**Fortalezas y debilidades:**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-Existe un colaborador específicamente dedicado al mantenimiento de la infraestructura que posee conocimientos vastos en: Albañilería, plomería, carpintería, electricidad, etc. Es un	-No se ejecuta una planificación de actividades de mantenimiento.

colaborador proactivo y muy comprometido con la institución.	
--	--

### 3.4.15 PROCESO 15: Programación académica

**Descripción:** Este proceso es uno de los más importantes ya que permite establecer los lineamientos y parámetros que la institución educativa debe seguir durante el año lectivo. Este proceso contempla la elaboración de la planificación de actividades (cronograma), en función de los lineamientos del Ministerio de Educación; la elaboración del distributivo en función de la carga horaria por materias y el personal docente correspondiente; finalmente se contempla también la elaboración de los horarios con los cuales los estudiantes y docentes desarrollarán sus actividades cotidianas. En resumen, es un proceso regulatorio de las actividades diarias que se llevarán a cabo dentro de la institución.

#### Fortalezas y debilidades:

Fortalezas	Debilidades
-Vasta experiencia de la Rectora en la elaboración de cronogramas, elaboración de distributivos y	-No tiene una buena difusión y socialización del horario definitivo. -No existe un correcto procedimiento

elaboración de horarios de clases.	ordenado para la elaboración de horarios y cronogramas.
------------------------------------	---

### 3.5 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS

En el Anexo 3 se encuentra un análisis del cumplimiento del Colegio Montpellier Internacional, con respecto a los estándares de calidad educativa nacional 2012 propuestos por el Ministerio de Educación; y en el Anexo 4, se detalla el cumplimiento de los requisitos de la GTC-200. Se analizaron los estándares y la normativa de la siguiente manera:

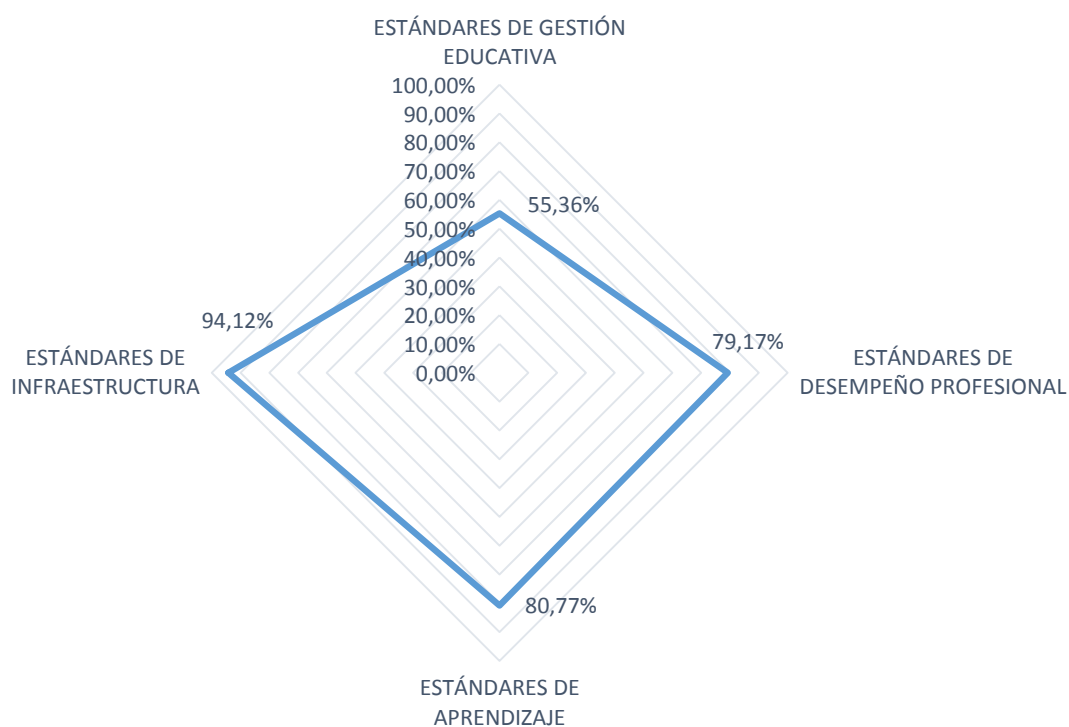
➤ La calificación de cada punto para ambos casos, fue analizado de forma específica en la siguiente escala:

- Cumplimiento total - 100%
- Cumplimiento parcial - 50%
- No cumple - 0%

Los 84 puntos específicos del Modelo del Ministerio de Educación dieron como resultado un cumplimiento del 77,35% en promedio. Los estándares fueron distribuidos en 4 dimensiones generales:

- Estándares de Gestión Educativa (30 ítems)
- Estándares de Desempeño Profesional (24 ítems)
- Estándares de Aprendizaje (13 ítems)
- Estándares de Infraestructura (17 ítems)

**FIGURA 17: ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL CON RESPECTO A LOS ESTÁNDARES**



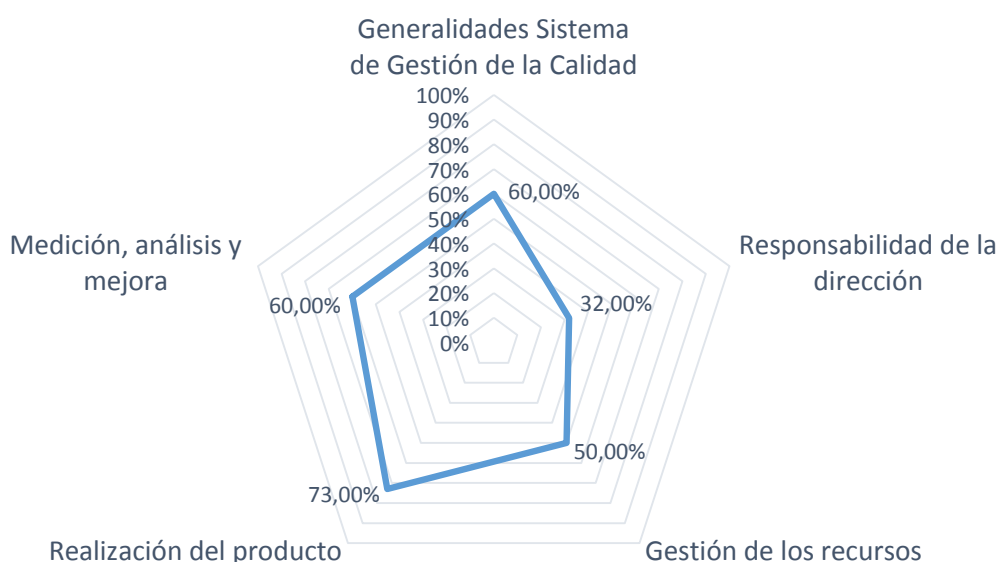
### **DE CALIDAD**

La dimensión con menor cumplimiento es la Gestión Educativa con un 55,36%, debido a ser la dimensión con mayor número de ítems. La cantidad de observaciones y particularidades de esta dimensión responde a la importancia de la misma en la

gestión de la institución, demostrando que las causas principales son atribuidas a la falta de coordinación y trabajo en equipo entre los directivos y el personal, y sobretodo la falta de disponibilidad de recursos; los detalles de las razones se encuentran en el Anexo 3, generando oportunidades de mejoras interesantes para que la institución se fortalezca. La dimensión de Infraestructura obtuvo el mayor porcentaje de cumplimiento del 94,12%; esto responde a las previsiones en función de los estándares, antes de ejecutar la construcción del plantel; es por ello, que la infraestructura cumple con los estándares a medida.

Los 50 puntos analizados de la Normativa GTC-200, dieron como resultado un cumplimiento total del 55% en promedio. Se examinaron las siguientes dimensiones de la normativa:

- Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad (5 ítems)
- Responsabilidad de la Dirección (10 ítems)
- Gestión de los recursos (5 ítems)
- Realización del producto (20 ítems)
- Medición, análisis y mejora (10 ítems)

**FIGURA 18: CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA GTC-200**

La dimensión con el más bajo índice de cumplimiento es la Responsabilidad de la Dirección con un 32%, esto se debe a la concentración de actividades en el Rectorado y la falta de delegación de funciones; adicionalmente, la falta de presupuesto para reinvertir debido a los problemas expuestos en el proceso de Recaudación y Gestión de Cobros (GAD-03). La dimensión con el índice más alto de cumplimiento es la Realización del Producto, con un 73%; esto se debe a la obligatoriedad del cumplimiento de las disposiciones y requerimientos de direccionamiento de educación, que toda institución educativa debe cumplir.

Este análisis permitió realizar las mejoras necesarias para el sistema de gestión por procesos, el diseño de los procesos nuevos, y la reestructuración de los ya levantados; con la finalidad de comprometerse con el mejoramiento de la institución para cumplir



con los requerimientos y estándares preestablecidos por el Ministerio de Educación, y reducir la brecha en el incumplimiento de los requisitos de la GTC-200. El perfeccionamiento en el tiempo de este sistema de gestión con proyecciones de la normativa llevará a la institución a una acreditación, si así lo desean.

## **4. DISEÑO DE PROCESOS**

Este capítulo trata sobre los pasos para diseñar un sistema de gestión por procesos. En el capítulo anterior se ejecutó un análisis de la situación actual de la institución, y se llevó a cabo un diagnóstico de los procesos actuales; que constituye el levantamiento in situ del proceso tal y como se lo está manejando en la actualidad. La esencia de este cuarto capítulo se basa en la reestructuración y mejora de los procesos iniciales expuestos en la Figura 14 del mapa de procesos inicial del colegio Montpellier Internacional; adicionalmente se diseñaron procesos necesarios para cumplir con los requerimientos básicos del modelo del Ministerio de Educación, con características puntuales de la GTC-200 Sistema de Gestión de Calidad para Instituciones Educativas, que permitirán la permanencia en el tiempo de la mejora continua.

Es necesario recalcar que toda institución que desee incurrir en el ámbito de la gestión por procesos, debe tomar en cuenta que es un proceso evolutivo constante al cual la organización se compromete a darle vida y mantenerla en el tiempo. Es por ello, que los procesos diseñados tienen que tener una perspectiva acorde a la realidad. Deben ser procesos claves, dinámicos, organizados, prácticos, manejables y con proyección de mejora continua.

En el capítulo 2 se analizaron ciertos modelos beneficiosos para tomar en cuenta en la gestión administrativa y docente de una institución educativa; características que al momento de diseñar los procesos se tomarán en cuenta para dar un valor agregado a la estructura. Cabe recalcar que el modelo base que más se utilizará en la estructura del sistema de gestión por procesos es el modelo del Ministerio de Educación.

#### 4.1 METODOLOGÍA DE DISEÑO

La gestión de un proceso debe incorporar un protocolo que permita la interacción de las personas en cada uno de los puntos (interacción entre procesos).

##### **4.1.1 “La Gestión de un Proceso: Etapas**

1. Asignar y comunicar la misión del proceso (el objeto), su razón de ser y existir.
2. Fijar los límites del proceso, definiendo input y output, proveedor (es), cliente (s) o usuarios del “producto del proceso”, condiciones de gestión y aplicación.
3. Planificar el proceso: representarlo gráficamente mediante un flujograma, elaborar documento “manual de procedimiento”, establecer herramientas y sistemas para controlar, medir y mejorar; además de diseñar indicadores de gestión.

4. Identificar, caracterizar y comprender las interacciones con el resto de procesos, en especial con el “Proceso del cliente”; Mapa de Procesos de empresa como facilitador. Segunda ampliación del alcance del proceso.
5. Asegurar la disponibilidad de recursos físicos, materiales e información necesarios para lograr la operación y el control del proceso. Adecuada formalización de la interacción con los procesos de apoyo y gestión.
6. Durante la etapa de ejecución del proceso, y cuando el responsable no sea el ejecutor directo, el gestor del proceso se involucra en la resolución de las incidencias, en la eliminación de riesgos y se asegura del funcionamiento de los controles.
7. Medición y seguimiento. Recogida de datos mediante las herramientas de medición del proceso (Control, auditoría, cuadro de mando, autoevaluación, etc.) con la frecuencia adecuada.
8. Periódica y sistemáticamente, desencadenar el proceso de mejora continua del proceso. Ocasionalmente tendrá sentido acometer su reingeniería o mejora radical.” (Velasco, 2010)

El enfoque basado en procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida resolución de los mismos, sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta resultando positivos en las capacidades de la institución y su capacidad para adaptarse.

La implementación de un enfoque basado en procesos en el Colegio Montpellier Internacional trae muchas ventajas como por ejemplo: mejora en la utilización de recursos, mayor control de procesos para el

cumplimiento de objetivos, gestión basada en las necesidades de los clientes, identificación de los procesos que son indispensables para la acreditación, y procesos que tienen gran potencial en la toma de decisiones.

Los representantes, docentes y estudiantes de la institución también se ven beneficiados al implementar este enfoque ya que se ahorran tiempo al no tener que repetir pasos, los servicios ofrecidos por el colegio son de calidad, eficientes y eficaces con un enfoque de prontitud en la solución de quejas y reclamos.

En el colegio Montpellier Internacional se establecieron como macro procesos:

Procesos estratégicos:

- Planificación estratégica
- Gestión de la calidad

Procesos misionales:

- Ingreso de estudiantes
- Pedagógico curricular
- Convivencia escolar
- Relación del centro educativo con la comunidad
- Egreso de estudiantes

Procesos de apoyo:

- Gestión administrativa

#### **4.1.2 Ventajas del enfoque basado a proceso**

- Da a conocer de forma objetiva porqué y para qué se hacen las cosas.
- Permite optimizar y racionalizar recursos con criterios de eficacia y eficiencia.
- Difunde a todos los miembros de la organización la visión global a la que se pretende llegar con cada acción.
- Contribuye a organizar adecuadamente las actividades para alcanzar propósitos que contribuyan a la satisfacción del cliente.
- Establece mecanismos de control para asegurar calidad en los distintos puntos de la cadena de valor.
- Reduce tiempos de ejecución.
- Al asignar responsabilidades específicamente a las personas, permite establecer puntos de control, permitiendo autoevaluar la gestión a través del resultado de su proceso y hacerlo corresponsable de su mejora, contribuyendo a potenciar su motivación.

Es sumamente importante establecer un correcto alcance de los procesos, que permita identificar el área de responsabilidad. El enfoque basado en procesos manifiesta que culmina, hasta que el cliente y la organización perciban el valor. Tomando en cuenta que el valor apreciado por el cliente es la satisfacción de sus necesidades, y el valor para la organización es la

retribución monetaria que permite asignar recursos para generar un ciclo continuo de trabajo, con mejoramiento permanente.

En la Tabla 25 se encuentra un listado de los procesos que deben ser estructurados. En este listado se encuentran procesos que un colegio debe manejar de manera sistemática, y para levantarlos se debe acudir a otro tipo de metodología de levantamiento para establecerlos dentro del sistema de Gestión.

Para el levantamiento de estos procesos se afianzaron los conceptos y criterios de la investigación de los modelos educativos mencionados en el capítulo 2, y fueron consensuados y expuestos con las personas encargadas de velar por la ejecución de dichos procesos.

**TABLA 25: INVENTARIO DE PROCESOS IDENTIFICADOS Y QUE SON NECESARIOS DEFINIRLOS PARA ESTABLECER UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD.**

N°	MACROPROCESO	PROCESO	ESTADO
1	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Comunicación institucional y Difusión de normativas nacionales: áreas (pedagógica, administrativa y de servicios de apoyo)	POR DISEÑAR
2	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Auditoría de gestión	POR DISEÑAR
3	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Control de documentos y registros	POR DISEÑAR
4	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Acciones correctivas y preventivas	POR DISEÑAR
5	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Satisfacción del cliente	POR DISEÑAR

N°	MACROPROCESO	PROCESO	ESTADO
6	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Control y actualización del AMIE Y SIGEE	ELIMINAR
7	PEDAGÓGICA CURRICULAR	Evaluación del desempeño docente (Observación de aulas)	POR DISEÑAR
8	PEDAGÓGICA CURRICULAR	(x)Integración de estudiantes con necesidades educativas especiales asociados o no a la discapacidad	POR DISEÑAR
9	CONVIVENCIA ESCOLAR	Organización de eventos internos	POR DISEÑAR
10	PEDAGÓGICA CURRICULAR	Salidas pedagógicas	POR DISEÑAR
11	RELACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO CON LA COMUNIDAD	Participación en concursos y eventos externos	POR DISEÑAR
12	PEDAGÓGICA CURRICULAR	Uso de recursos pedagógicos y didácticos	ELIMINAR
13	RELACIÓN DEL CENTRO EDUCATIVO CON LA COMUNIDAD	Gestión de proyectos de crecimiento personal (docente y estudiantes)	POR DISEÑAR
14	CONVIVENCIA ESCOLAR	(x)Consejería estudiantil	POR DISEÑAR
15	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Ausentismo docente	POR DISEÑAR
16	CONVIVENCIA ESCOLAR	Atención a representantes	POR DISEÑAR
17	CONVIVENCIA ESCOLAR	Ingreso y salida de los estudiantes	ELIMINAR
18	CONVIVENCIA ESCOLAR	Supervisión de espacios físicos	POR DISEÑAR
19	EGRESO DE ESTUDIANTES	Desvinculación del estudiante	POR DISEÑAR
20	CONVIVENCIA ESCOLAR	Gestión de riesgos	POR DISEÑAR
21	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Capacitación	POR DISEÑAR
22	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Vinculación del personal	POR DISEÑAR
23	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Desvinculación del personal	POR DISEÑAR
24	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Gestión de Marketing	POR DISEÑAR
25	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Planificación estratégica institucional	PROCESO ACTUAL
26	INGRESO DE ESTUDIANTES	Matriculación	PROCESO ACTUAL
27	PEDAGÓGICO CURRICULAR	Programación académica	PROCESO ACTUAL
28	PEDAGÓGICO CURRICULAR	Gestión docente	PROCESO ACTUAL
29	PEDAGÓGICO CURRICULAR	Registro académico y legalización de notas	PROCESO ACTUAL



N°	MACROPROCESO	PROCESO	ESTADO
30	PEDAGÓGICO CURRICULAR	Diseño y seguimiento pedagógico-curricular	PROCESO ACTUAL
31	CONVIVENCIA ESCOLAR	Movilización de estudiantes	PROCESO ACTUAL
32	CONVIVENCIA ESCOLAR	Control de la Disciplina	PROCESO ACTUAL
33	CONVIVENCIA ESCOLAR	Elección de representantes estudiantiles y DRLE	PROCESO ACTUAL
34	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Selección del personal y legalización de contratos	PROCESO ACTUAL
35	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Control de Asistencia del personal	PROCESO ACTUAL
36	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Recaudación y Gestión de Cobros	PROCESO ACTUAL
37	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nómina	PROCESO ACTUAL
38	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Mantenimiento de infraestructura	PROCESO ACTUAL
39	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Adquisiciones, inventario y asignación de recursos	PROCESO ACTUAL

Los procesos expuestos en la Tabla 25 representan todos los procesos necesarios que acorde al modelo del ministerio de educación y a la GTC-200 debería tener el sistema de gestión. El objetivo, alcance, políticas, indicadores y procedimientos fueron consensuados con las personas que deberán estar a cargo de los antes mencionados procesos. El proceso de uso de recursos pedagógicos y didácticos fue necesario eliminarlo debido a que existen políticas que fueron incluidas al proceso de Adquisiciones, inventario y asignación de recurso (GAD-06); es por ello que se prescinde de este proceso.

El proceso de Ingreso y salida de los estudiantes también fue omitido por los miembros de la institución debido a que al ser una institución pequeña no se necesita de un proceso para controlar, al igual que en el otro proceso eliminado las políticas del ingreso y salida de los estudiantes fueron

consideradas en el levantamiento del proceso Control de la Disciplina (CES-02).


El proceso de Control y actualización del AMIE y SIGEE también se elimina debido a que se puede regular con políticas dentro del proceso de Matriculación.

A continuación en la Figura 19 se presenta el mapa de procesos con la reestructuración, mejora y planteamiento de todos los procesos necesarios para el sistema de gestión. En el ANEXO 2 encontraremos el manual de procedimientos codificados de acuerdo al mapa de proceso. En el encontraremos:

## 4.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS

Los documentos presentados en el ANEXO 2 tienen la siguiente estructura:

### ➤ Encabezado:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CODIGO:</b>	Nombre del Proceso
Edición No. 00	Pág. 1 de 10

**CODIGO:** Referente alfanumérico del procedimiento, cada institución debe definir el mismo de acuerdo a su mapa de procesos.

**Edición No.:** Indica el número de actualizaciones que tenga el procedimiento.

**Nombre del proceso:** Constituye el nombre con el que se le identifica al proceso dentro del mapa de procesos. Permite identificar las interrelaciones entre los procesos dentro de los diagramas de flujo.

➤ **Estructura interna del manual:**

- Propósito: descripción de la razón principal del procedimiento.
- Alcance: especifica en que ámbitos es aplicable el procedimiento y su jurisdicción.
- Responsable del proceso: rol o cargo encargado de velar por el cumplimiento adecuado del proceso.
- Definiciones: términos propios del proceso utilizados en cualquier parte de la estructura interna, que son explicados para el entendimiento de todos los miembros de la comunidad educativa.
- Políticas: indica las disposiciones o normativas que deben cumplirse para llevar a cabo la correcta ejecución del proceso. Estas políticas fueron consensuadas por los responsables de los procesos para asegurar su cumplimiento y permanencia en el tiempo.
- Requisitos: especificaciones legales o disposiciones a las cuales el proceso está regido.
- Indicadores: son relaciones, razones, índices y estadígrafos que nos permiten monitorear la eficiencia, eficacia o la productividad de un proceso específico.

Se utiliza el siguiente formato:

Nombre						
Descripción						
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis

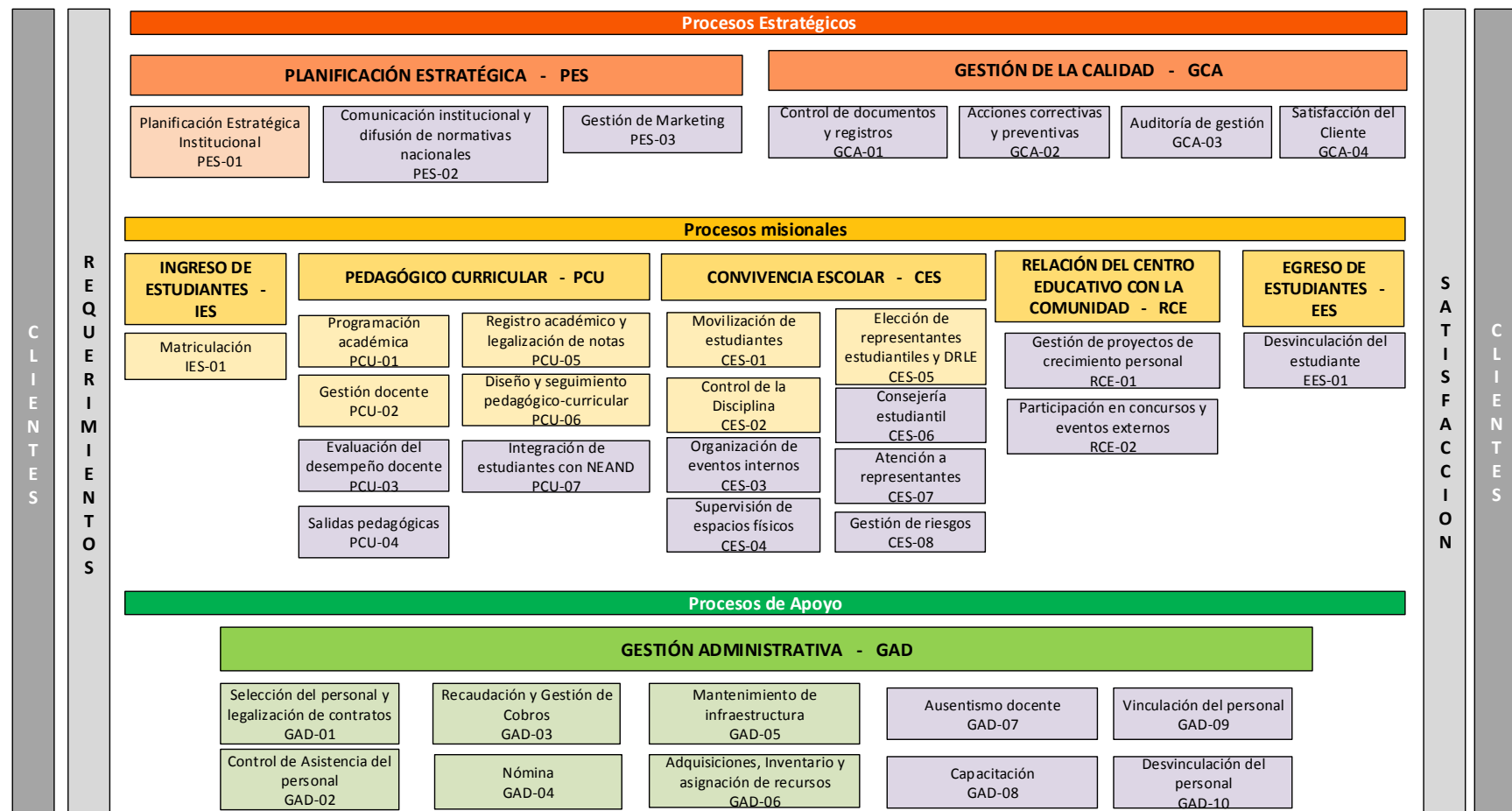
- Documentos: lista de documentos necesarios que participan directamente en el proceso.
- Registros: son todas las evidencias físicas o digitales, productos del proceso que deben estar ordenados y a disponibilidad del responsable del proceso en caso de auditoría.

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición

- Diagrama de flujo: corresponde a la representación gráfica del proceso, donde se pueden identificar claramente la secuencia de actividades a través de la simbología de diagramación explicada en la Tabla 10 del capítulo 3.



# MAPA DE PROCESOS MEJORADO COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL



**FIGURA 19: MAPA DE PROCESOS MEJORADO DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL**

### 4.3 RESUMEN DE LAS MEJORAS EN LOS PROCESOS INICIALES

A continuación se presenta un análisis de las mejoras realizadas a los procesos bajo el mismo orden ejecutado en el diagnóstico de procesos.

#### **PROCESO 1: Planificación estratégica institucional**

En el diagrama de flujo del proceso se estableció la prioridad de integrar a los miembros del Gobierno Escolar conformado por el consejo estudiantil, delegado(a) de los representantes legales estudiantiles, y el quipo estratégico institucional (Rectora, Vicerrector, Inspector General, Docente delegado).

Se estableció prioridad a la socialización del PEI, debido a la importancia de que el personal docente y administrativo sepa claramente la estrategia institucional, cuáles son las directrices, y la filosofía que se maneja en el accionar diario. Se le dio atribución de control al Vicerrector para asegurar y garantizar que un gran porcentaje del personal esté consciente de: misión, visión, objetivos generales, y valores.

#### **PROCESO 2: Matriculación**

Se dio prioridad a la creación de un sistema CRM que permita establecer un nexo oportuno, eficaz y eficiente entre la institución y el hogar del estudiante. Es indispensable tener un trabajo conjunto en la formación del estudiante, ya que permite

establecer un mejor seguimiento en su proceso de desarrollo tanto académico como disciplinario.

Se establecieron actividades específicas obligatorias que permitirán generar una atención personalizada con el cliente. Se integraron al proceso actividades puntuales para asegurar y garantizar que todos los estudiantes que ingresan a la institución tengan un archivo completo con la documentación necesaria para la legalización de matrículas y legalización de notas, como son: certificados de pases de años, cédula de ciudadanía, partidas de nacimiento, etc)

### **PROCESO 3: Diseño y seguimiento pedagógico-curricular**

En la reestructuración de este proceso se plantean actividades que faciliten la ejecución de las planificaciones por parte del personal docente. Se establecieron actividades de seguimiento y control para garantizar una correcta ejecución de los entregables. Al tener un proceso de planificación correctamente ejecutado, el control al cumplimiento de esa planificación es más fluido.

### **PROCESO 4: Registro académico y legalización de notas**

Se determinó una serie de actividades que garanticen el correcto proceder del traspaso de notas en función del cronograma. A través de la mejora del CRM expuesto en el proceso de matrícula, se mejoró la interacción entre la institución y el hogar del estudiante para mantenerlos informados del rendimiento académico y situaciones necesarias que deben ser transmitidas al representante en casos específicos. Se

determinaron actividades obligatorias de registro y seguimiento de las entrevistas con representantes, con la finalidad de generar evidencia y respaldos de la gestión.

### **PROCESO 5: Gestión Docente**

Se establecieron actividades de compromiso para una correcta inducción del personal que permita conocer a los docentes las políticas y procedimientos internos de la institución. Se establecieron políticas y mecanismos para corregir el proceso de planificación curricular y su control en las actividades diarias del docente. Existen políticas que determinan las actividades que un docente debe cumplir para garantizar su trabajo en el aula de una manera constante. Se establecieron actividades para regular el correcto proceder en situaciones de indisciplina por parte del estudiante en función del código de la niñez y adolescencia. Se establecieron actividades que permiten registrar las evidencias que se generan de las reuniones con los representantes.

### **PROCESO 6: Elección de representantes estudiantiles y DRLE**

Se determinaron actividades de planificación y control a la ejecución del proceso para llevar a cabo una elección de Consejo Estudiantil transparente, al igual que la elección del Delegado de los Representantes Legales Estudiantiles. Se determinó al inspector general como la persona encargada de dirigir el proceso, y dar apoyo para llevarlo a cabo de la mejor manera. Se estableció un proceso de comunicación institucional que servirá a este proceso para la difusión de información.



**PROCESO 7: Control de asistencia del personal**

Se implementaron actividades idóneas regidas por políticas que permitirán mejorar el control de la asistencia del personal. Se centraliza la actividad de colocar la hora de ingreso al inspector general para evitar que los docentes fallen al colocar una hora errónea de su ingreso.

**PROCESO 8: Control de la disciplina**

Se establecieron actividades específicas para el uso y control del leccionario. Se añadieron actividades de interrelación con el proceso de planificación académica; el mismo que entrega a este proceso los horarios y distributivos como insumo principal para ejecutar los leccionarios. Se incluyeron mecanismos en el diagrama de flujo que determinan un procedimiento idóneo para fortalecer la disciplina de los estudiantes acorde al Código de la Niñez y Adolescencia y al código de convivencia interno de la institución. Se determinan la obligatoriedad de los registros y evidencias del comportamiento individual de cada uno de los estudiantes, las acciones que realiza la institución en beneficio de los estudiantes y los compromisos de los representantes en las reuniones con las distintas autoridades dependiendo del caso.

La disciplina de los estudiantes es un factor del comportamiento vulnerable a distintas situaciones. El Colegio Montpellier Internacional al ser una institución comprometida con el desarrollo integral e individual de cada uno de los estudiantes determinó mecanismos de interacción entre el Departamento de Consejería Estudiantil (DCE) y

la Inspección General; un trabajo conjunto que canalizara de una mejor manera toda situación de indisciplina de acuerdo a la necesidad del estudiante. Se estipula un mecanismo de control individual de las novedades a través de tarjetas o fichas que manejaran los distintos procesos para notificar por escrito y generar evidencia de los reportes de la indisciplina de los estudiantes.

### **PROCESO 9: Recaudación y gestión de cobros**

Se dio prioridad al desarrollo de una herramienta en Excel que constituye el insumo principal para generar el nexo entre la institución y el hogar del estudiante; este mecanismo permitirá tener una información actualizada y oportuna para ejecutar la recaudación y la gestión de cobros. En el procedimiento se estableció una política específica como mecanismo de recompensa a la puntualidad en el pago de los valores correspondientes a las pensiones de los estudiantes. Se estableció una interrelación de procesos, con el proceso de movilización de estudiantes en caso de existir una variación en la ruta, que pueda afectar el monto de la facturación.

### **PROCESO 10: Nómina**

Se establecieron actividades de interrelación con el proceso de ausentismo docente y el proceso de control de asistencia del personal para recaudar las notificaciones de descuentos y multas.

**PROCESO 11: Selección de personal y legalización de contratos**

En función de las actividades del levantamiento inicial se obtuvieron oportunidades de mejora en la selección del personal; estas actividades, representan un análisis mejor estructurado para la selección del personal sobre todo del personal docente. Se estableció una actividad que consiste en llevar a cabo una clase demostrativa en caso de la contratación docente. Este proceso tuvo que delegar ciertas funciones a la administradora, ya que algunas actividades operativas estaban siendo ejecutadas por la Rectora.

**PROCESO 12: Movilización de estudiantes**

Algunas actividades operativas fueron delegadas al Inspector General para que se lleve a cabo de mejor manera el proceso. Se consensuaron actividades de mejora para garantizar un correcto proceso de selección de unidades de transporte, al igual que sus proveedores. Estas actividades garantizarán la movilidad de los estudiantes dando respuesta a las necesidades y requerimientos de otros procesos que involucren movilidad estudiantil y docente.

**PROCESO 13: Adquisiciones, inventario, y asignación de recursos.**

Se estableció una actividad que permite realizar un análisis de las cotizaciones y generar un informe destinado a la Rectora con las justificaciones que soporten la cotización recomendada. Se determinaron actividades de control de activos fijos, que

permiten registrarlos al momento de entrada a la institución; luego de la adquisición se ejecuta la entrega de los activos fijos a los responsables asignados. Dentro de las mejoras del proceso se determinó la delegación de funciones a la administradora, ya que muchas de las actividades de este proceso al igual que muchos otros se centraba más en la ejecución por parte de la Sra. Rectora. Actualmente se maneja la mejora de controlar la devolución de activos fijos, materiales, o recursos asignados a los distintos integrantes del personal. Se determinó establecer una matriz de control de activos fijos y recursos para llevar un mejor control.

#### **PROCESO 14: Mantenimiento de infraestructura**

Se implementó una actividad de planificación del mantenimiento de la infraestructura ya que es muy importante para ejecutar las actividades de una manera oportuna, dando prioridad a los elementos indispensables.

#### **PROCESO 15: Programación académica**

Se estableció una interconexión con el proceso de Comunicación institucional y difusión de normativas nacionales, para difundir y socializar los horarios definitivos.

## **5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN**

En este capítulo se despliegan los elementos necesarios para una correcta implementación del sistema de gestión por procesos para el colegio Montpellier Internacional. Luego de estructurar un modelo de gestión por procesos para la Institución, se evidenciaron puntos específicos en los cuales se debe trabajar para el éxito del sistema. En el despliegue de este capítulo se encuentran los objetivos principales y secundarios que se pretendía con este trabajo de disertación.

### **5.1 OBJETIVOS**

Las metas identificadas para ser cumplidas a un futuro con la implementación del sistema de gestión por procesos son:

#### **5.1.1 Objetivos principales:**

- Diseñar un Sistema de Gestión por Procesos que permita mejorar la calidad del servicio educativo cumpliendo con los estándares calidad del Ministerio de Educación.
- Establecer un mecanismo implícito de mejora continua en el sistema de gestión por procesos

- Controlar la gestión a través de indicadores, a cargo de los responsables de procesos.

### **5.1.2 Objetivos secundarios:**

- Establecer un mecanismo de cumplimiento incorruptible.
- Asegurar una gestión ordenada, clara, concisa y oportuna que involucre de manera proactiva a los responsables de los procesos.
- Generar una mejor imagen corporativa frente a los miembros de la comunidad educativa.

## **5.2 ÁREAS DE INTERVENCIÓN**

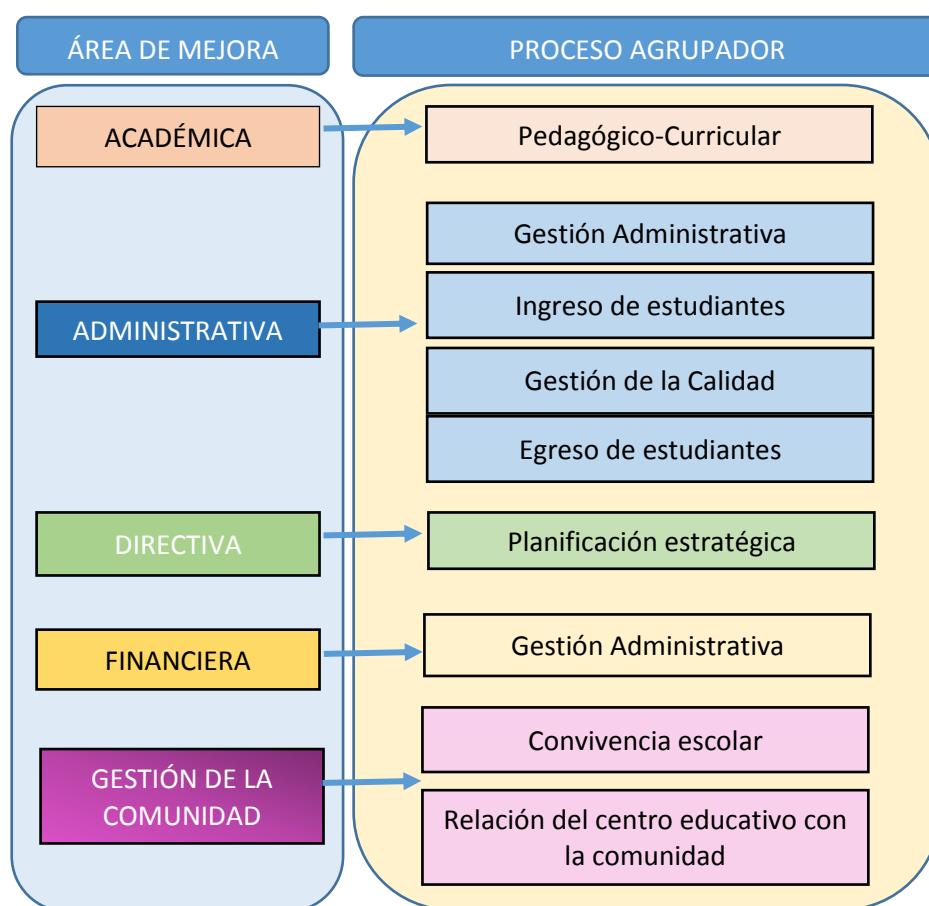
Durante el desarrollo de la investigación y la elaboración del estudio del sistema de gestión por procesos, se lograron identificar acciones estratégicas y actividades claves que permitirán cumplir con los estándares de calidad educativa propuestas por el Ministerio de Educación, y reducir la brecha en el cumplimiento de los requisitos de la norma GTC-200. En el Anexo 5 se detallan los planes de mejora para cumplir con los estándares de calidad educativa exigidos por el Ministerio de Educación y con los requisitos de la GTC-200. Se determinaron cinco áreas de mejora:

- Directiva
- Académica
- Administrativa

- Financiera
- Gestión de la Comunidad

Cada plan de mejora está clasificado por subproceso y proceso agrupador en cada una de las áreas de mejora.

**FIGURA 19: CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS EN ÁREAS DE MEJORA**



### 5.3 CRONOGRAMAS

Luego de realizar el diseño del Sistema de Gestión por procesos y encontrar los hallazgos necesarios para cumplir con los Estándares de Calidad Educativa 2012 y los requerimientos para la GTC-200, se determinaron las fechas tentativas para llevar a cabo los planes de mejora obtenidos. Se determinaron dos clases de cronogramas luego de ejecutar el estudio:

- Cronograma de implementación del Sistema de Gestión por Procesos
- Cronograma de implementación de las mejoras

#### 5.3.1 Cronograma de implementación del Sistema de Gestión por Procesos

En la Tabla 26 se establecen las actividades necesarias para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión por Procesos, al igual que el tiempo estimado para la ejecución de cada actividad; para llevar a cabo la implementación de un sistema de gestión por proceso se debe tomar en cuenta 4 macro fases:

- Sensibilización
- Capacitación
- Desarrollo de los procesos: validación de los procesos levantados, y elaboración de manuales de procedimiento.
- Auditorías
- Retroalimentación



**TABLA 26: CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
SGP DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL**

		ENERO				FEBRERO				MARZO			
ACTIVIDADES/TIEMPO		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
<b>5. 3. 2 C ro n o gr</b>	1 Reunión Kick Off para la implementación	X											
	2 Preparación de los insumos y recursos para la sensibilización	X	X										
	3 Curso de sensibilización y capacitación al personal de 5 horas		X										
	4 Validación de los procesos levantados.			X	X								
	5 Elaboración de documentos o registros necesarios para la implementación del SGP					X	X						
	6 Curso de capacitación al coordinador del SGP, 4 horas.							X					
	7 Seguimiento a la implementación							X	X				
	8 Elaboración plan de auditoría								X				
	9 Ejecución de la auditoría									X	X	X	X
	10 Entrega de informes												X

#### **ama de implementación de las mejoras**

En la Tabla 27 se establece el cronograma de trabajo por área de mejora, donde se evidencia las fechas estimadas de entrega y recepción de las mejoras necesarias establecidas en función del producto del análisis ejecutado.

En el Anexo 5 se encuentra un cronograma de trabajo detallado para llevar a cabo los planes de mejora obtenidos a partir del análisis de cumplimiento de los Estándares de Calidad Educativa del Anexo 3, y los parámetros de Gestión de la GTC-200 del Anexo 4.

**TABLA 27: CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGP DEL COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL**

ÁREA DE  MEJORA/TIEMPO		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	DIRECTIVA		✓			✓				✓	✓	✓			✓														
2	ACADÉMICA		✓			✓	✓	✓	✓		✓				✓														
3	ADMINISTRATIVA			✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓							✓		✓		✓				✓	
4	FINANCIERA																				✓								
5	GESTIÓN DE LA  COMUNIDAD	✓	✓	✓			✓	✓							✓					✓						✓			

## 5.4 PRESUPUESTO

Se determinaron dos presupuestos claves para llevar a cabo a la realidad este estudio realizado:

- Presupuesto del sistema de gestión por procesos
- Presupuesto para la implementación de las mejoras

### **5.4.1 Presupuesto del sistema de gestión por procesos**

La implementación de un sistema de gestión por procesos comprende una inversión significativa en conocimiento, herramientas tecnológicas, insumos de oficina, entre otros rubros, en la Tabla 28 se despliega un presupuesto base para la implementación de este Sistema de Gestión por Procesos propuesto para el Colegio Montpellier Internacional.

**TABLA 28: PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL**

<b>Sistema de Gestión por Procesos</b>	
Levantamiento de procesos As-Is	\$ 2.000,00
Elaboración de Mapa de procesos y Manuales de procedimiento	\$ 1.000,00
Curso de sensibilización y capacitación al personal de 4 horas	\$ 80,00
Validación de los procesos levantados.	\$ 50,00
Curso de capacitación al coordinador del SGP, 4 horas.	\$ 80,00
Seguimiento a la implementación	\$ 100,00
Ejecución de la auditoría	\$ 500,00
<b>Herramientas tecnológicas</b>	
Computadora regular con Windows 8	\$ 810,85
Impresora EPSON L210 de tinta continua	\$ 308,79
<b>Insumos de oficina</b>	
4 resmas de papel	\$ 19,96
40 Carpetas	\$ 26,00
4 carpetas grandes	\$ 16,44
Perforadora	\$ 10,03
Grapadora	\$ 4,34
<b>TOTAL</b>	
	\$ 5.006,41
12% IVA	\$ 600,77
Total + IVA	\$ 5.607,18

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

Hay que tomar en cuenta que el valor del desarrollo e implementación de un sistema de gestión por procesos varía de acuerdo a las dimensiones y características de complejidad de la institución.

### 5.4.2 Presupuesto para la implementación de las mejoras

En la Tabla 29 se encuentra el presupuesto estimado para llevar a cabo los planes de mejora que contribuyan a elevar los índices de cumplimiento tanto para el modelo del Ministerio de Educación, como el modelo de la GTC-200.

**TABLA 29: PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS**

<b>PRODUCTOS O SERVICIOS REQUERIDOS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio total</b>
<b>Capacitación</b>			
Consultoría de ergonomía	1	\$ 350,00	\$ 350,00
Capacitación gestión de riesgos	5h	\$ 25,00	\$ 125,00
Capacitación de planificación curricular	4h	\$ 20,00	\$ 80,00
Capacitación web	2h	\$ 15,00	\$ 30,00
<b>Materiales didácticos</b>			
Baterías de pruebas	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Gigantografías tipo 1 (1,50m x 1,00m)	4	\$ 5,00	\$ 20,00
Gigantografías tipo 2 (0,70m x 0,70m)	7	\$ 4,00	\$ 28,00
<b>Infraestructura y remodelaciones</b>			
Bloques de 10	100	\$ 0,30	\$ 30,00
Vidrios (1,50m x 2,00m)	2	\$ 10	\$ 20,00
Cementos	5	\$ 8,00	\$ 40,00
Pintura (CANECA)	1	\$ 80	\$ 80,00
Baldosa	17metros	\$ 15	\$ 255,00
Porcelana	8	\$ 3	\$ 24,00
Lámpara	2	\$ 8	\$ 16,00
Puerta de madera	1	\$ 100	\$ 100,00
Mesas de plástico	2	\$ 18,00	\$ 36,00
Sillas de plástico	8	\$ 5,00	\$ 40,00
Mesa de comedor de madera	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Sillas de madera	8	\$ 40,00	\$ 320,00
<b>Herramientas tecnológicas</b>			
Infocus	1	\$ 780,00	\$ 780,00
Computadora regular con Windows 8	4	\$ 810,85	\$ 3.243,40

Impresora Epson L210 de tinta continua	2	\$ 308,79	\$ 617,58
Teléfono	2	\$ 20,00	\$ 40,00
<b>PRODUCTOS O SERVICIOS REQUERIDOS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio total</b>
<b>Insumos de oficina</b>			
Pizarrón	1	\$ 70,00	\$ 70,00
Marcadores	12	\$ 1,35	\$ 16,20
Carteleras	12	\$ 47,80	\$ 573,60
Archivador	2	\$ 70,00	\$ 140,00
Cartulinas	300	\$ 0,10	\$ 30,00
Resmas de papel	10	\$ 4,99	\$ 49,90
Carpetas	250	\$ 0,65	\$ 162,50
CD's	35	\$ 0,80	\$ 28,00
Carpetas grandes	20	\$ 4,11	\$ 82,20
Perforadora	4	\$ 10,03	\$ 40,12
Grapadora	4	\$ 4,34	\$ 17,36
TOTAL			\$ 8.184,86
12% IVA			\$ 982,18
Total + iva			\$ 9.167,04

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

El proceso evolutivo de la calidad educativa del Ecuador se ha constituido en una de las prioridades gubernamentales; las exigencias, requerimientos y recomendaciones hacia las escuelas y colegios por parte del Ministerio de Educación componen una estructura de mejora continua basada en modelos y/o esquemas internacionales; obligando a las instituciones a reinvertir y mejorar la calidad educativa ofertada para mantener su estatus competitivo tanto con las demás entidades privadas, como las instituciones públicas.

Las instituciones educativas de carácter privado tienen que verse enfrentadas no sólo a la inversión en calidad que realiza el gobierno central, también deben verse enfrentados a la estratégica distribución territorial de las entidades educativas públicas y la capacidad de acaparamiento de estudiantes que proyectan tener todas y cada una de ellas.

El colegio Montpellier Internacional posee características muy particulares que permiten presentarse ante un entorno competitivo, generando una oferta educativa muy atractiva y concreta para los representantes. La falta de espacio físico es un factor en contra que limita las posibilidades de crecimiento, al cual deben enfrentarse potencializando sus fortalezas.

Los modelos de gestión educativa y administrativa expuestos en el capítulo 2 establecen un lineamiento estratégico, con una perspectiva de desarrollo que permitirá generar en el tiempo mejoras significativas al sistema de gestión, incrementando el valor agregado de ciertos procesos. El modelo del Ministerio de Educación plantea parámetros específicos de gestión que fueron considerados al momento de desarrollar la estructura del mapa de procesos y las particularidades individuales de cada uno de ellos.

El modelo de la GTC-200 permite rescatar las directrices principales de la ISO 9001:2008 y adaptarlas a las necesidades de una entidad educativa. El modelo EFQM permite trazar una secuencia lógica de objetivos al sistema de gestión por procesos; demanda la utilización de una serie de herramientas de análisis y medición, cuya funcionalidad potencializada depende de los resultados y experiencia obtenidos después de haber cursado una ISO 9001:2008; no necesariamente la implementación del modelo depende de la ISO, pero definitivamente se aprovechan mejor los recursos si el antecesor del EFQM es una ISO. Los modelos: UNICEF, UNESCO, Modelo de evaluación Colombiano, permite mejorar cualitativamente las condiciones de la educación, dando un enfoque significativo a las necesidades de los diferentes miembros de la comunidad educativa.

La implementación del sistema de gestión por proceso definitivamente ayudará a incrementar el valor agregado de la oferta educativa de la institución, ya que establece un escenario de gestión mejorado al actual, adecuando de una mejor manera los controles específicos de acuerdo a los propósitos de los procesos individuales. La filosofía de la mejora continua permitirá encaminar una mejor gestión, generando un crecimiento institucional progresivo para cumplir las necesidades de los clientes tanto internos como



externos. La institución educativa manejaba sus actividades de una manera desordenada, con presiones, con desacuerdos, con reprocesos, produciendo pérdida de tiempo y esfuerzo. Con la implementación del sistema, cada persona encargada de dar soporte a una educación de calidad tendrá muy en claro su rol o desempeño que cumple, al igual que las actividades necesarias para cumplir adecuadamente con los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la institución implementar el sistema de gestión de manera puntual dándole la prioridad del caso para fortalecer las políticas institucionales de una forma práctica, constante y efectiva.

Es importante que la alta directiva esté comprometida con la implementación del sistema de gestión por procesos, y convencida de los beneficios que traerá a corto, mediano y largo plazo. En caso de no estarlo, es probable que el proyecto de implementación fracase. El compromiso de la alta dirección no solamente tiene que ser en la parte económica, sino también en el compromiso con la socialización, con la apertura a los requerimientos que esto puede demandar, el tiempo que se debe emplear, los costos de mantenimiento constante del sistema, entre otros requerimientos indispensables para el éxito y los beneficios que se generarán. El que una organización decida incurrir en la implementación de un sistema de gestión por procesos no es fácil, debe tener muy claros los beneficios y proyecciones que puede llegar a tener, al igual que la magnitud y el alcance del mismo.

Es indispensable establecer todos los recursos necesarios que el sistema puede requerir para arrancar como son: equipos de computación, impresoras, equipos de oficina, insumos de oficina, interconectividad y enlaces entre máquinas del personal estratégico, líneas telefónicas, etc. Todos los requerimientos indispensables deben establecerse antes de la socialización para prever cualquier situación que pueda afectar la imagen del sistema, o su presencia dentro de la institución. Se debe procurar siempre dar una imagen de eficiencia y eficacia inclusive antes de cosechar los resultados.

Se recomienda contratar a una persona con experiencia al manejo y administración de procesos, para el puesto de Coordinador SGP; que deberá ser la persona encargada de dar mantenimiento continuo al sistema para satisfacer sus necesidades de desarrollo en el tiempo.

Para el desarrollo de los planes de mejora se recomienda establecer metas y un sistema de compensación en función de reconocimientos formales (sin reconocimientos económicos), ante la comunidad educativa al alcanzar las metas propuestas, de esta manera no solamente se motiva al personal a seguir contribuyendo en los tiempos preestablecidos, si no también se socializan las mejoras y se cultiva una cultura de mejora continua.

## BIBLIOGRAFÍA

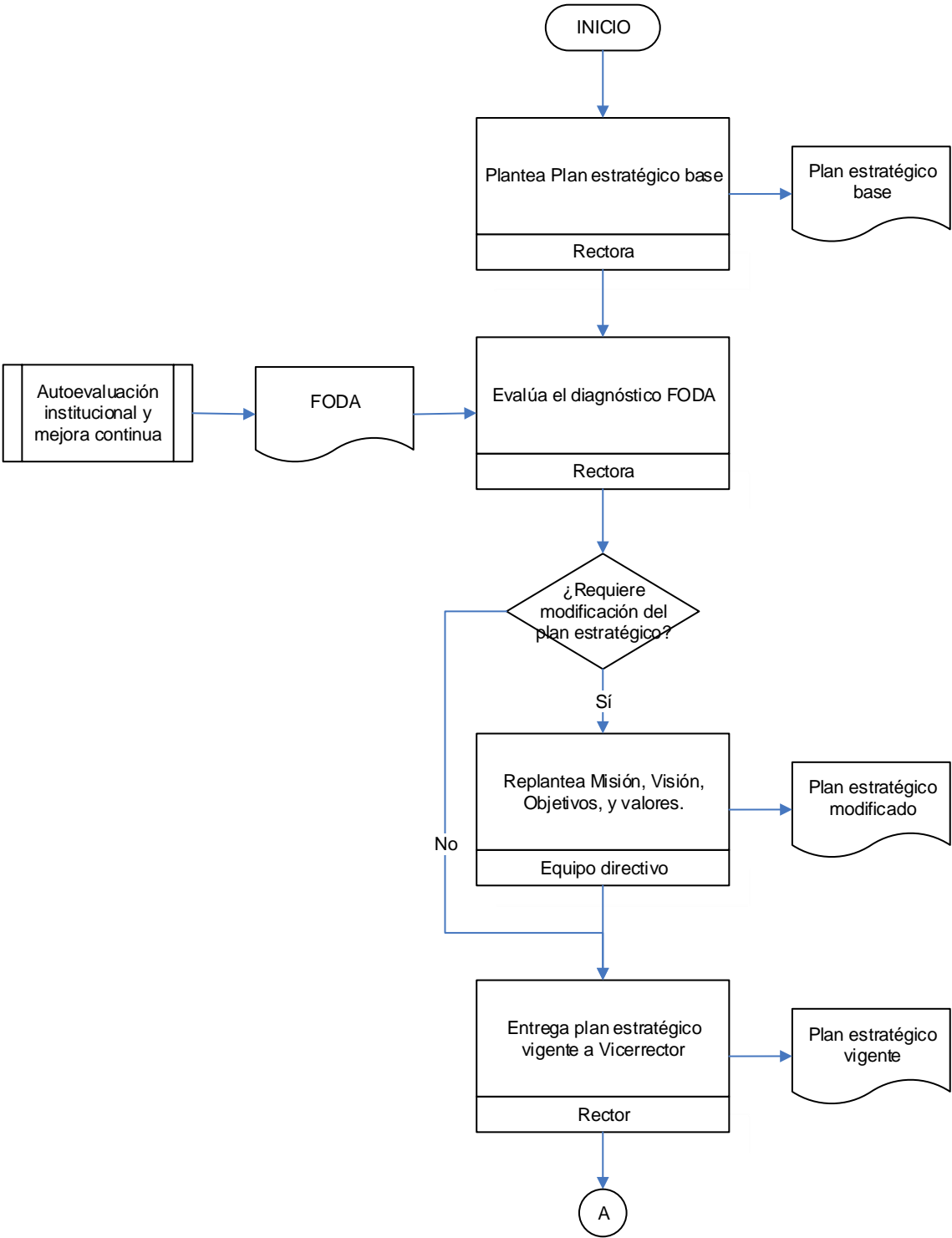
- Acosta, E. (10 de Abril de 2013). *Metroecuador*. (J. Duarte, Editor) Recuperado el 11 de Mayo de 2013, de Metroecuador: <http://www.metroecuador.com.ec/50663-en-ecuador-hay-122-mil-madres-adolescentes.html>
- AENOR. (N/A de N/A de N/A). *consultingmg*. (AENOR, Editor, & AENOR, Productor) Recuperado el 03 de 06 de 2014, de consultingmg: <http://consultingmg.com/web/es/doc/consejosaenor.pdf>
- Asamblea Constituyente de la República del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Montecristi, Manabí, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador. Recuperado el 16 de Diciembre de 2013, de [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Cámara Ecuatoriana del Libro. (01 de 06 de 2013). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*. Obtenido de Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica: <http://www.andes.info.ec/en/node/17860>
- Colegio Montpellier Internacional. (2012). *Código de Convivencia*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 25 de abril de 2014
- Colegio Montpellier Internacional. (2012). *Estado de Resultados*. Informe Financiero, Quito. Recuperado el 10 de Mayo de 2014
- Colegio Montpellier Internacional. (2012). *Plan Estratégico Institucional*. (D. R. Barahona, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Colegio Montpellier Internacional. Recuperado el 30 de Abril de 2014
- Colegio Montpellier Internacional. (2013). *Distributivo general*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 22 de Abril de 2014
- Colegio Montpellier Internacional. (2013). *Estadísticas de Disciplina*. Estadísticas, Quito. Recuperado el 10 de Mayo de 2014
- Colegio Montpellier Internacional. (2013). *Informe de Asistencias y atrasos*. Estadísticas del personal, Quito. Recuperado el 26 de Abril de 2014
- Colegio Montpellier Internacional. (2013). *Libro de Matrículas*. Estadísticas, Quito. Recuperado el 26 de Abril de 2014
- Colegio Montpellier Internacional. (2013). *Personal*. Estadísticas, Quito. Recuperado el 20 de Mayo de 2014
- Colegio Montpellier Internacional. (2014). *Recaudación de pensiones*. Estadísticas, Quito. Recuperado el 23 de Mayo de 2014
- Correa Delgado, R. (03 de Abril de 2014). Correa anunció la construcción de 200 unidades del milenio en el país. *Noticiero Ecuavisa*. (P. Díaz, Entrevistador) 8. Quito. Recuperado el 18

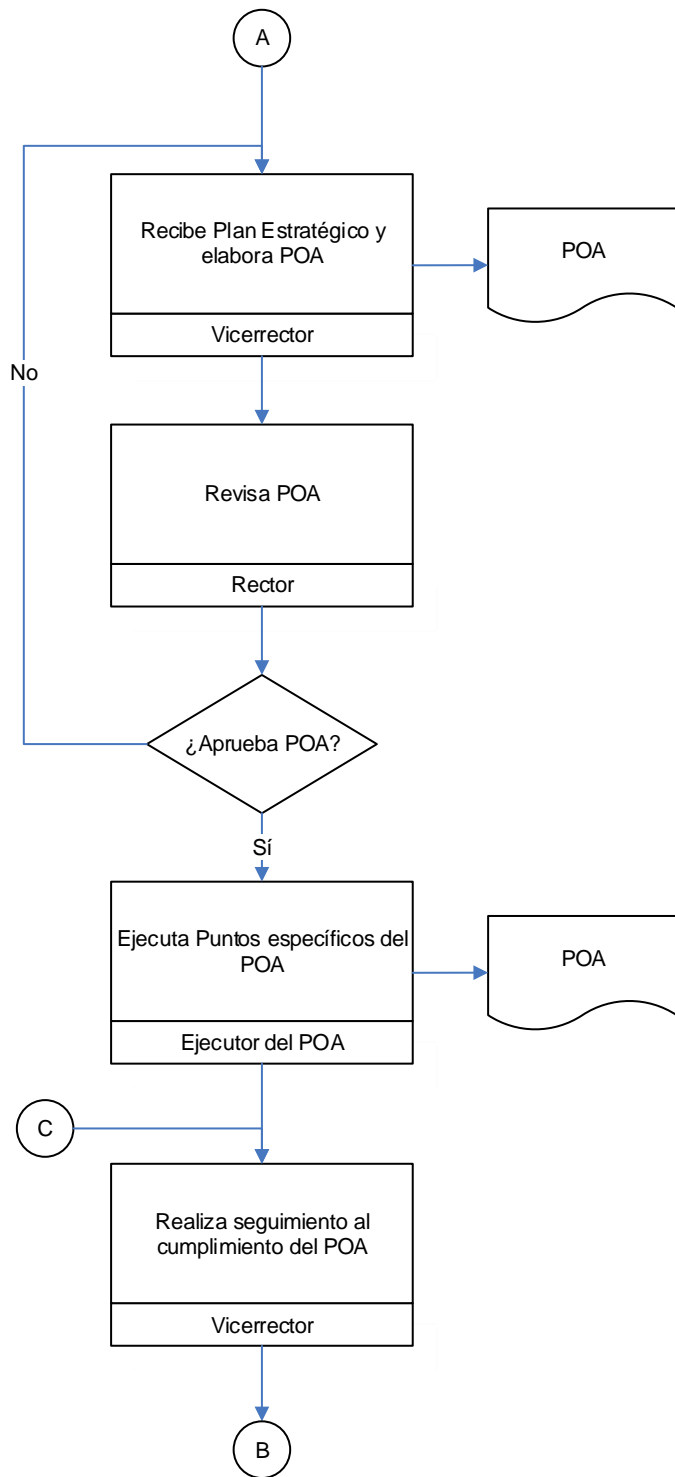
- de Mayo de 2014, de <http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/actualidad/57338-correa-anuncio-construccion-200-unidades-del-milenio-pais>
- EFQM. (2003). UCV. Recuperado el 03 de Junio de 2014, de UCV: <http://www.ucv.es/documentos/calidad/EFQM.pdf>
- EFQM Y TQM Asesores. (13 de Marzo de 1999). *Expertos en la aplicación del Modelo EFQM a la mejora de la gestión empresarial*. (T. Asesores, Editor, T. Asesores, Productor, & TQM Asesores) Recuperado el 05 de Junio de 2014, de Expertos en la aplicación del Modelo EFQM a la mejora de la gestión empresarial: <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm#Cr1>
- FLACSO. (Diciembre de 2006). *Tukuymigra*. (A. Mena, Ed.) Recuperado el 11 de Mayo de 2014, de Tukuymigra: [http://www.tukuymigra.com/images/normativa/cat\\_est\\_tab\\_ecd\\_flacso1.pdf](http://www.tukuymigra.com/images/normativa/cat_est_tab_ecd_flacso1.pdf)
- ICONTEC. (2005). *Guía Técnica Colombiana GTC 200*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Recuperado el 16 de Diciembre de 2013, de <http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/GTC200-GUIA-PARA-LA-IMPLEMENTACION-DE-ISO-9001-EN-INST-EDUCATIVA.pdf>
- INEC. (2010). *Resultados del Censo de población y vivienda Ecuador*. Quito: INEC. Recuperado el 30 de Octubre de 2013, de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Presentaciones/capitulo\\_educacion\\_censo\\_poblacion\\_vivienda.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Presentaciones/capitulo_educacion_censo_poblacion_vivienda.pdf)
- ISO. (2008). *Norma Internacional Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos* (Cuarta ed.). Ginebra, Suiza: Translation Management Group. Recuperado el 16 de Diciembre de 2013, de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- ISO 9000. (2005). Norma Internacional ISO 900-2005. En ISO, *Norma Internacional ISO 900-2005* (pág. 7). Ginebra: Secretaría Central de ISO. Recuperado el 13 de Junio de 2014, de [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)
- Manuel Protero Ortiz. (N/A). Gestión por procesos: Herramienta para la mejora de centros educativos. En M. P. Ortiz, *Gestión por procesos: Herramienta para la mejora de centros educativos* (pág. 8).
- Ministerio de Educación. (2012). *Estándares de Calidad Educativa*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Educación- Distribución gratuita, prohibida su venta. Recuperado el 03 de Enero de 2014, de [http://www.educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares\\_2012.pdf](http://www.educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf)
- Ministerio de Educación. (2012). *Marco Legal Educativo* (Primera ed.). Quito, Ecuador: Ministerio de Educación. Recuperado el 26 de Noviembre de 2013
- Ministerio de Educación. (2013). *Acuerdo de costos 2013-2014*. Informativo, Quito. Recuperado el 23 de Mayo de 2014
- Ministerio de Educación. (14 de Enero de 2013). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 03 de 05 de 2014, de Ministerio de Educación: <http://educacion.gob.ec/educacion-general-basica/>

- Ministerio de Educación. (13 de Arbil de 2013). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 03 de 05 de 2014, de Ministerio de educación: <http://educacion.gob.ec/bachillerato-general-unificado/>
- Ministerio de Educación. (14 de Enero de 2014). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 30 de Abril de 2014, de Ministerio de Educación: <http://educacion.gob.ec/educacion-general-basica/>
- Ministerio de Educación. (23 de Marzo de 2014). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 03 de 05 de 2014, de Ministerio de Educación: <http://educacion.gob.ec/comunicado-oficial-ministerio-de-educacion-aclara-acuerdo-ministerial-41-014-no-modifica-la-malla-curricular-de-ingles-vigente/>
- Ramírez, R. (08 de Junio de 2012). Presidente Correa vs. la Educación en el Ecuador. *De Frente con JORGE GESTOSO*. (J. Gestoso, Entrevistador) Youtube-MrENTERATE. Quito. Recuperado el 25 de Octubre de 2013, de <http://www.youtube.com/watch?v=AqPmAa1YXVc>
- Revista Digital Dinero. (2 de Octubre de 2013). *Dinero*. Recuperado el 25 de Octubre de 2013, de Dinero: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/editorial/articulo/ecuador-gana-colombia-competitividad/185344>
- UNESCO. (13 de Abril de 1997). *Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la calidad de la educación*. (OREALC, Ed.) Recuperado el 10 de 06 de 2014, de Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la calidad de la educación: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001836/183651s.pdf>
- UNICEF. (N/A de Abril de 2010). *UNICEF*. (Monoblock, Editor) Recuperado el 03 de Junio de 2014, de UNICEF: [http://www.unicef.org/argentina/spanish/Educacion\\_Secundaria\(1\).pdf](http://www.unicef.org/argentina/spanish/Educacion_Secundaria(1).pdf)
- Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC. Recuperado el 07 de Enero de 2014
- Vera, D. (Agosto de 2012). *INEC*. Recuperado el 11 de Mayo de 2014, de INEC: <http://www.inec.gob.ec/inec/revistas/e-analisis3.pdf>

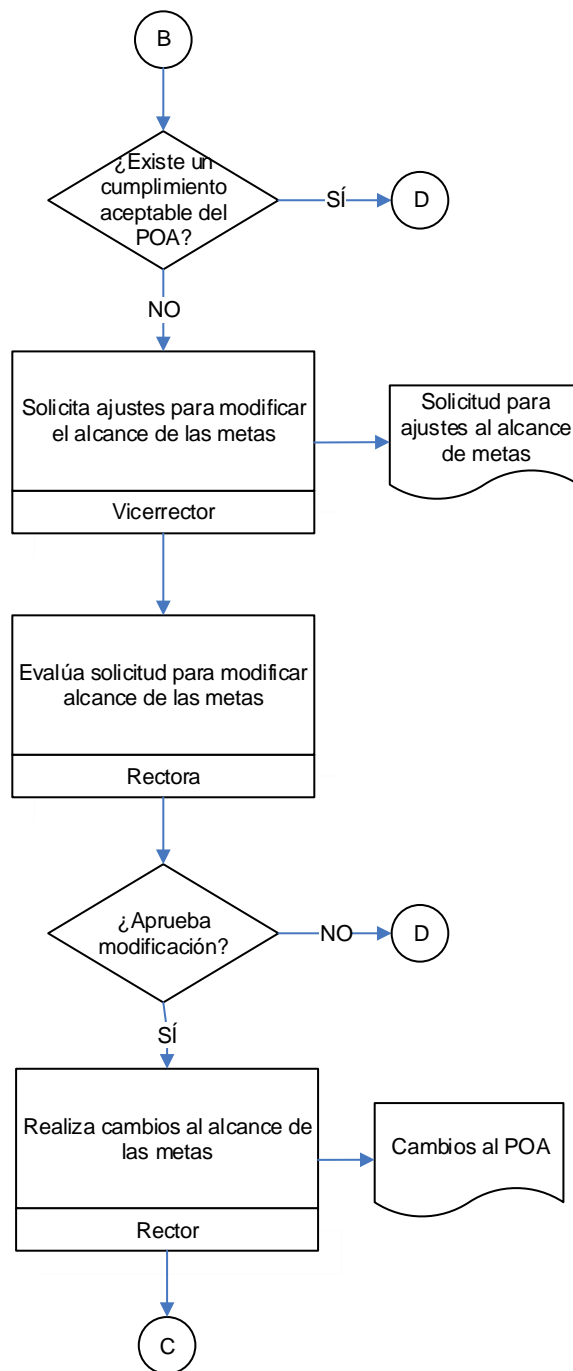
**ANEXO 1: Levantamiento  
Inicial de Procesos  
“Diagramas de flujo”**

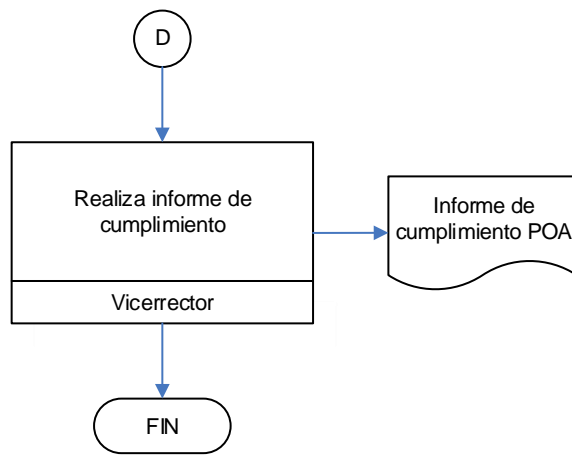
Proceso: Planificación Estratégica Institucional



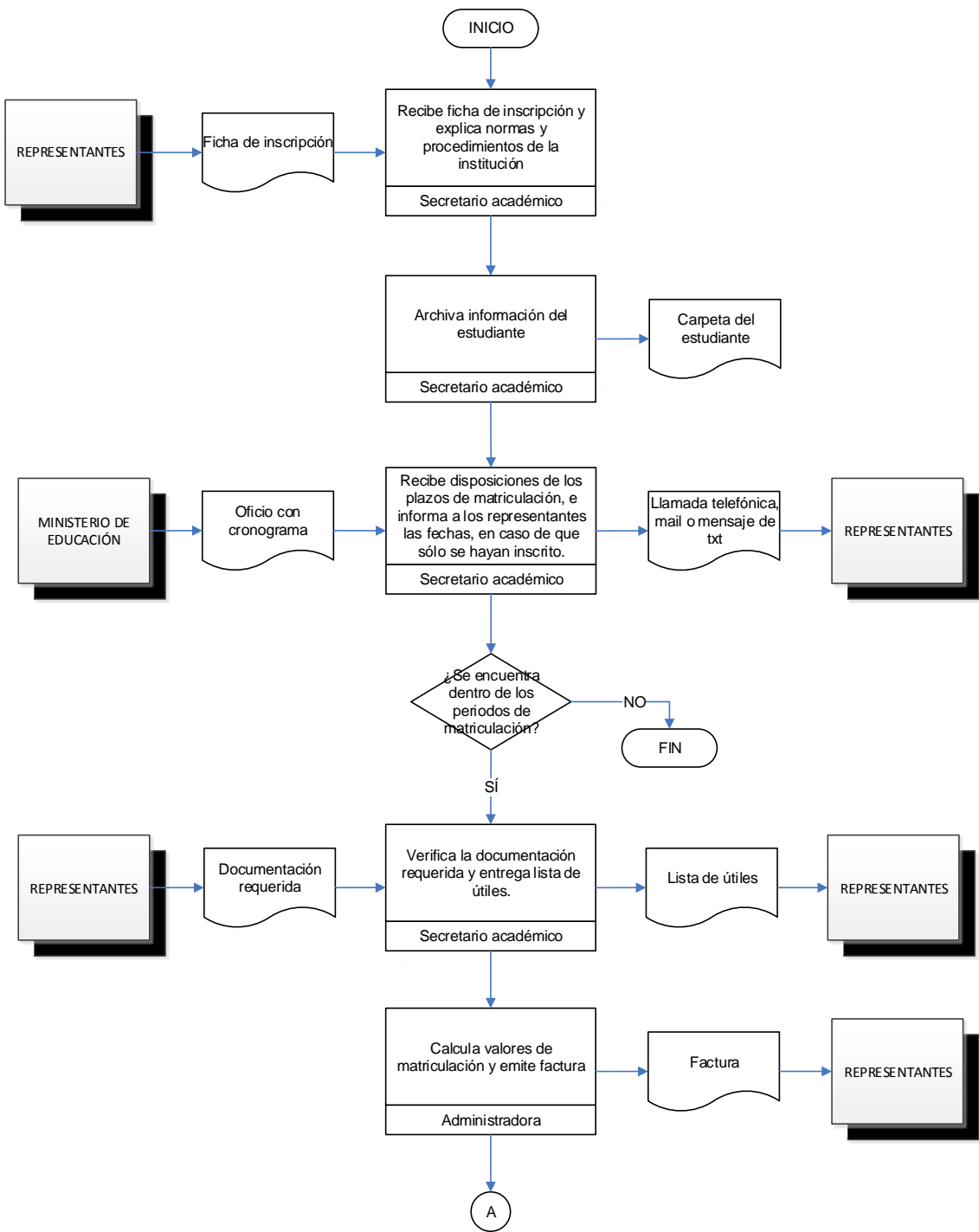


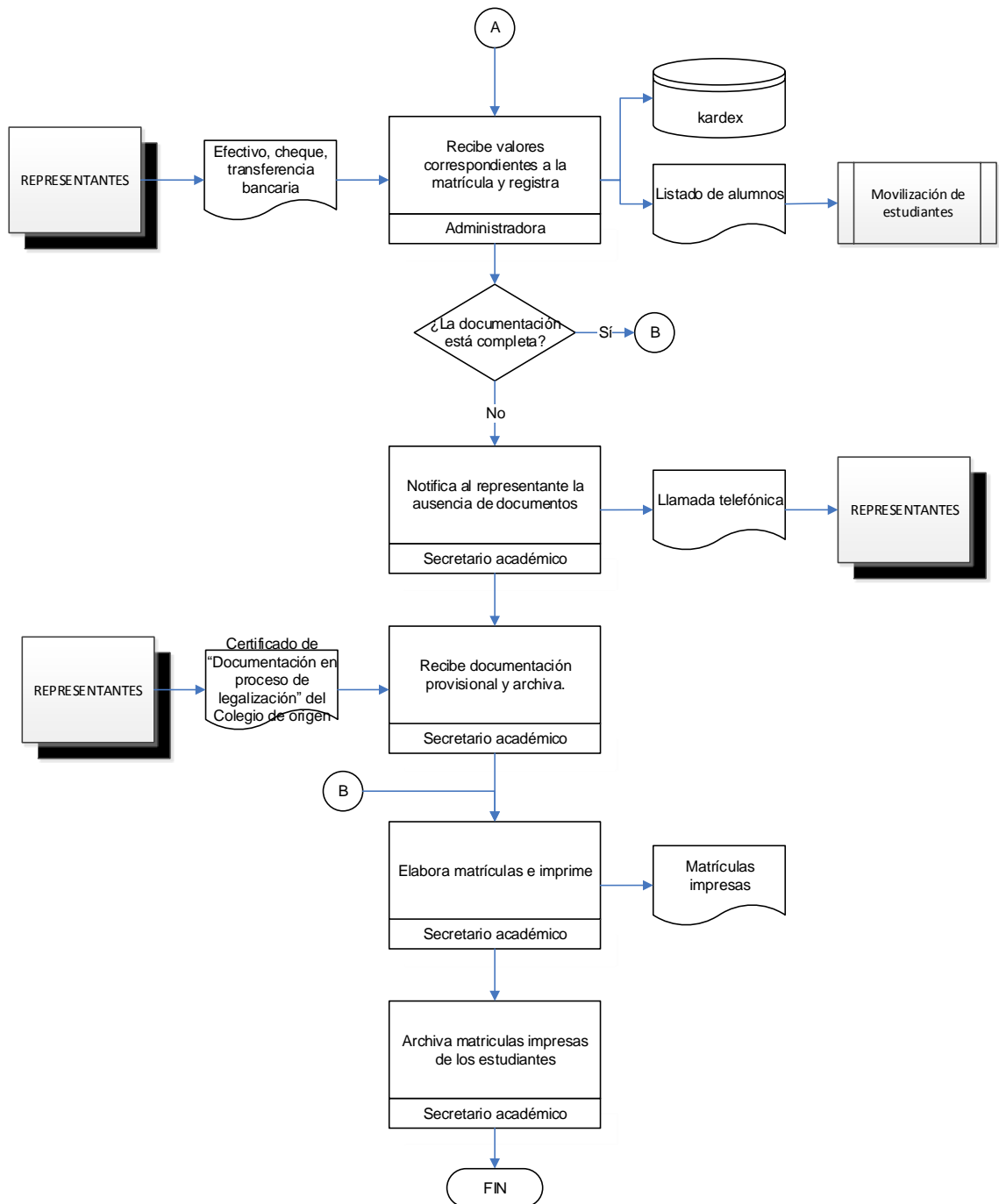




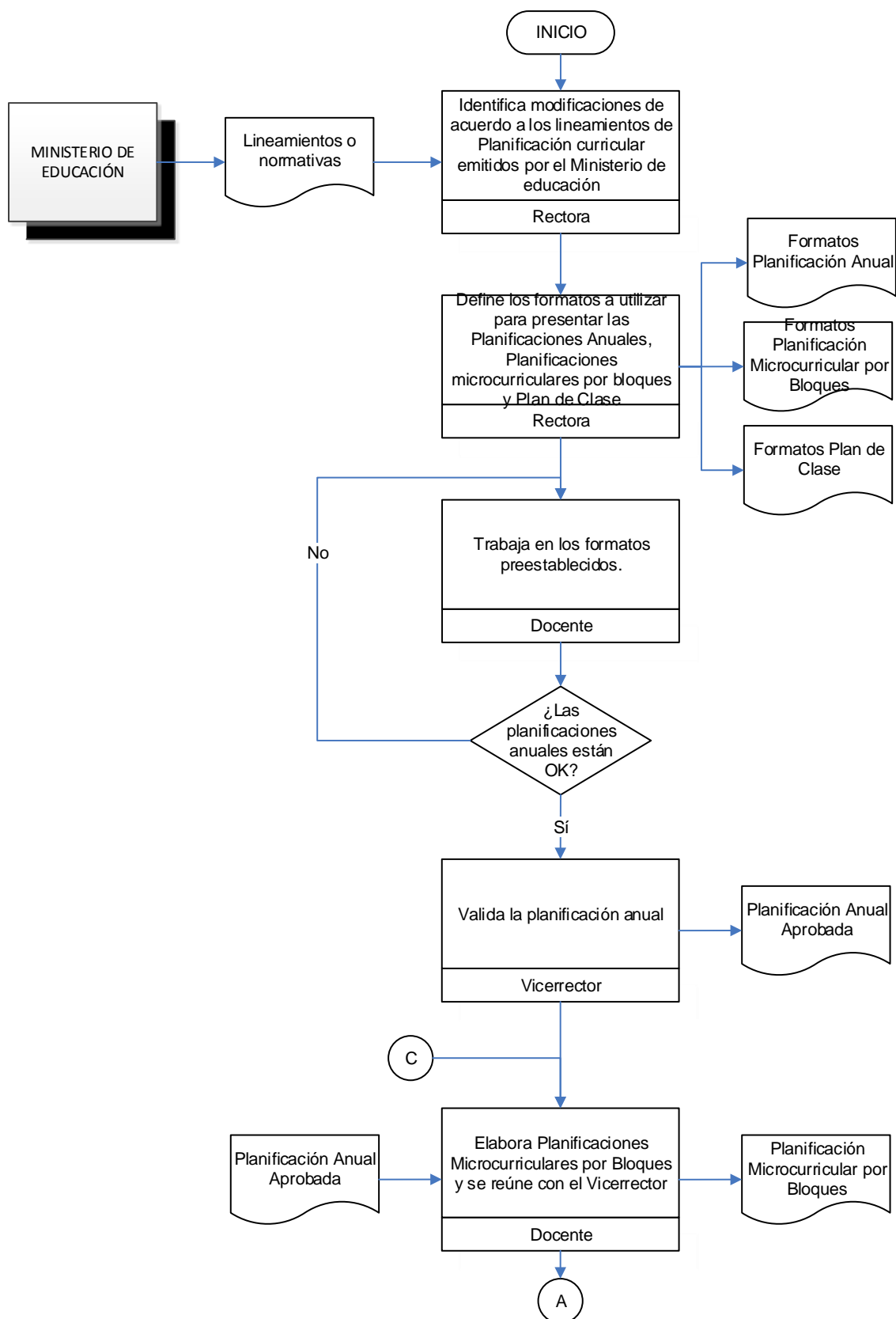


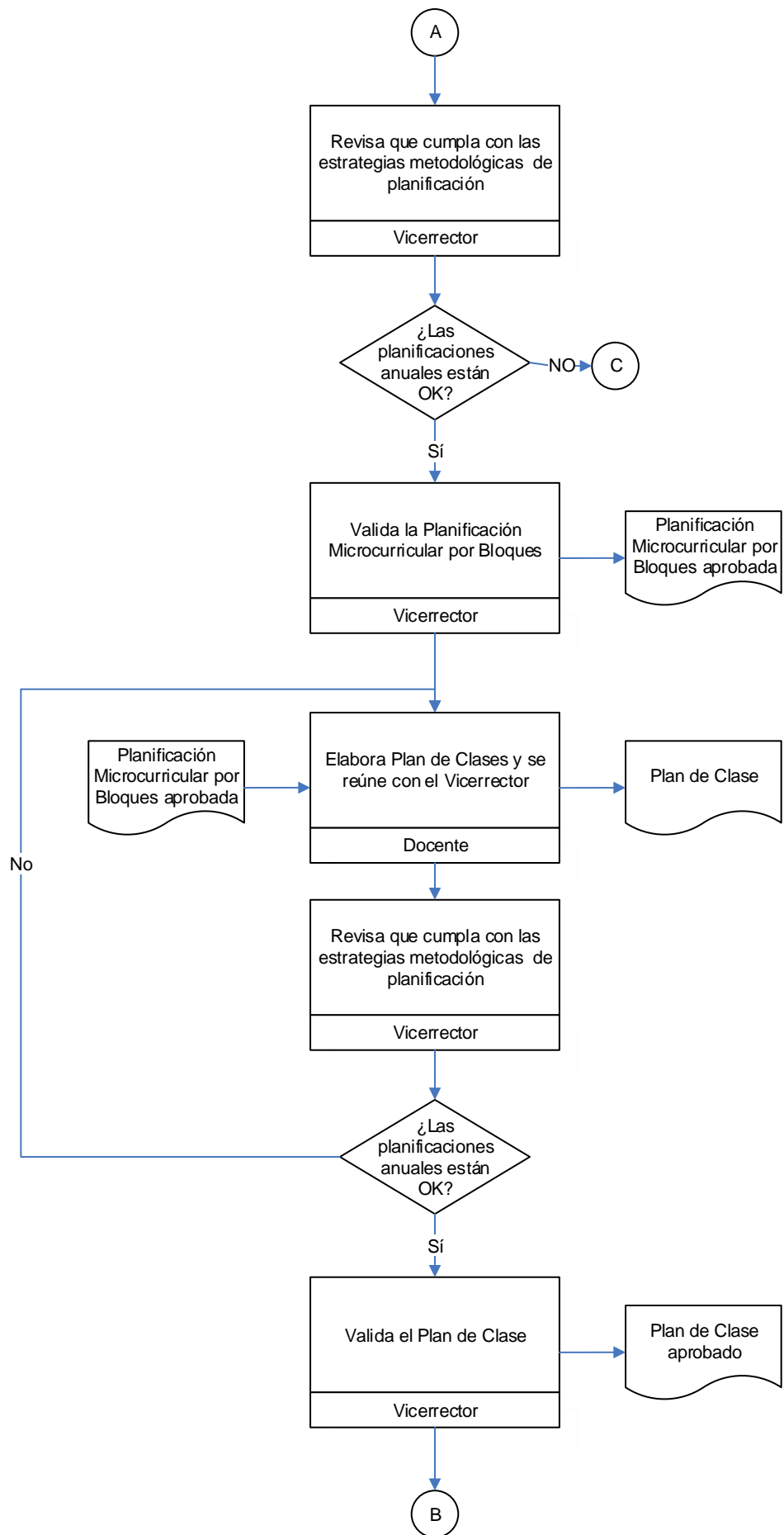
Proceso: Matriculación

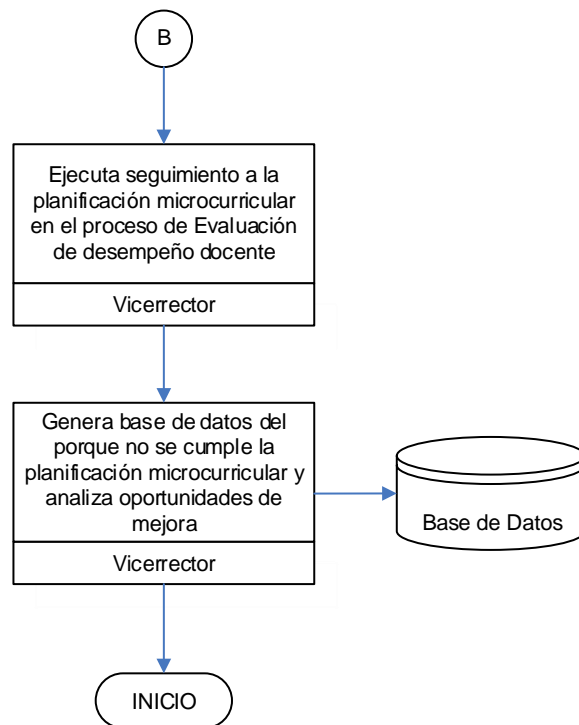




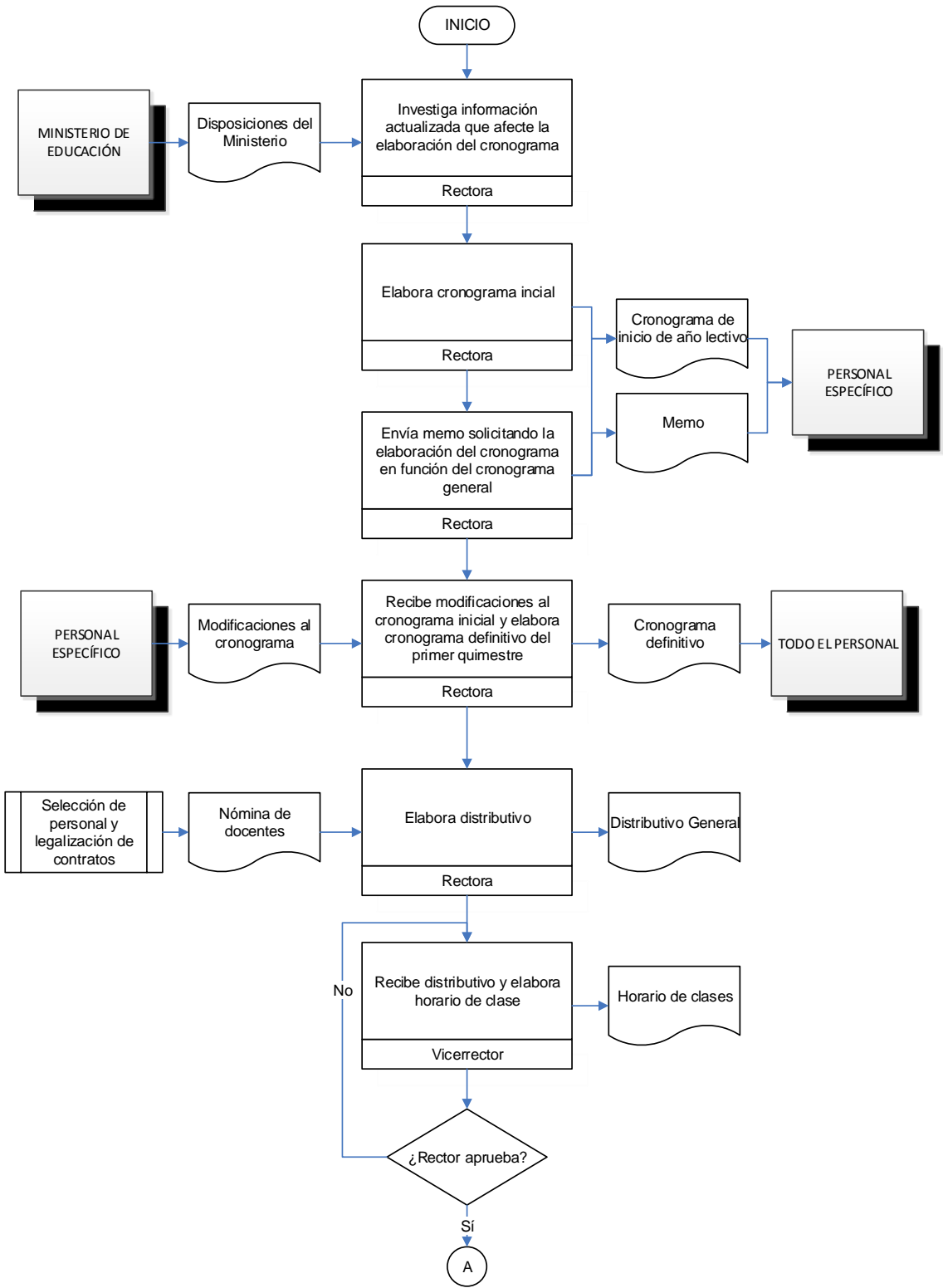
## Proceso: Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular



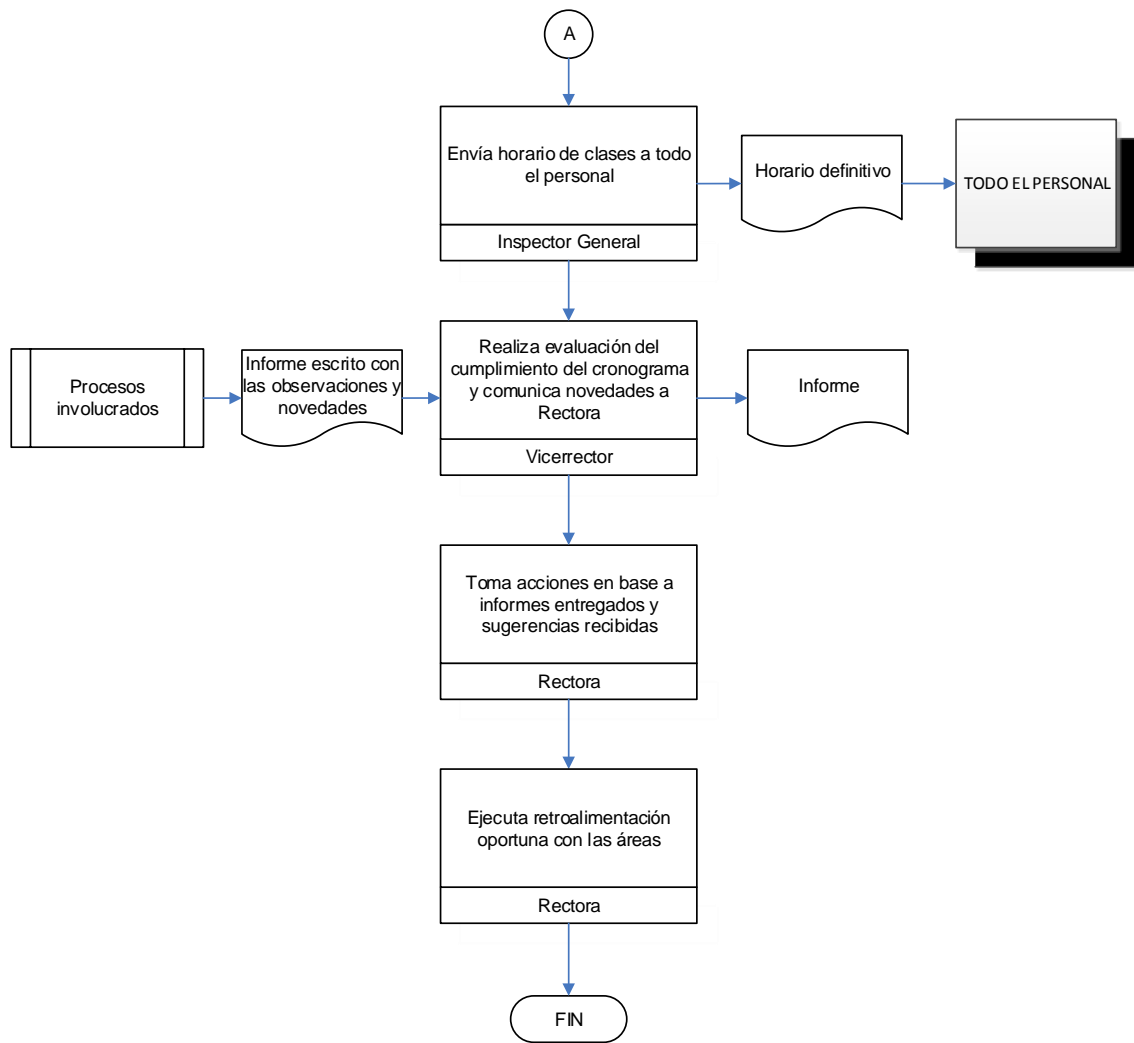




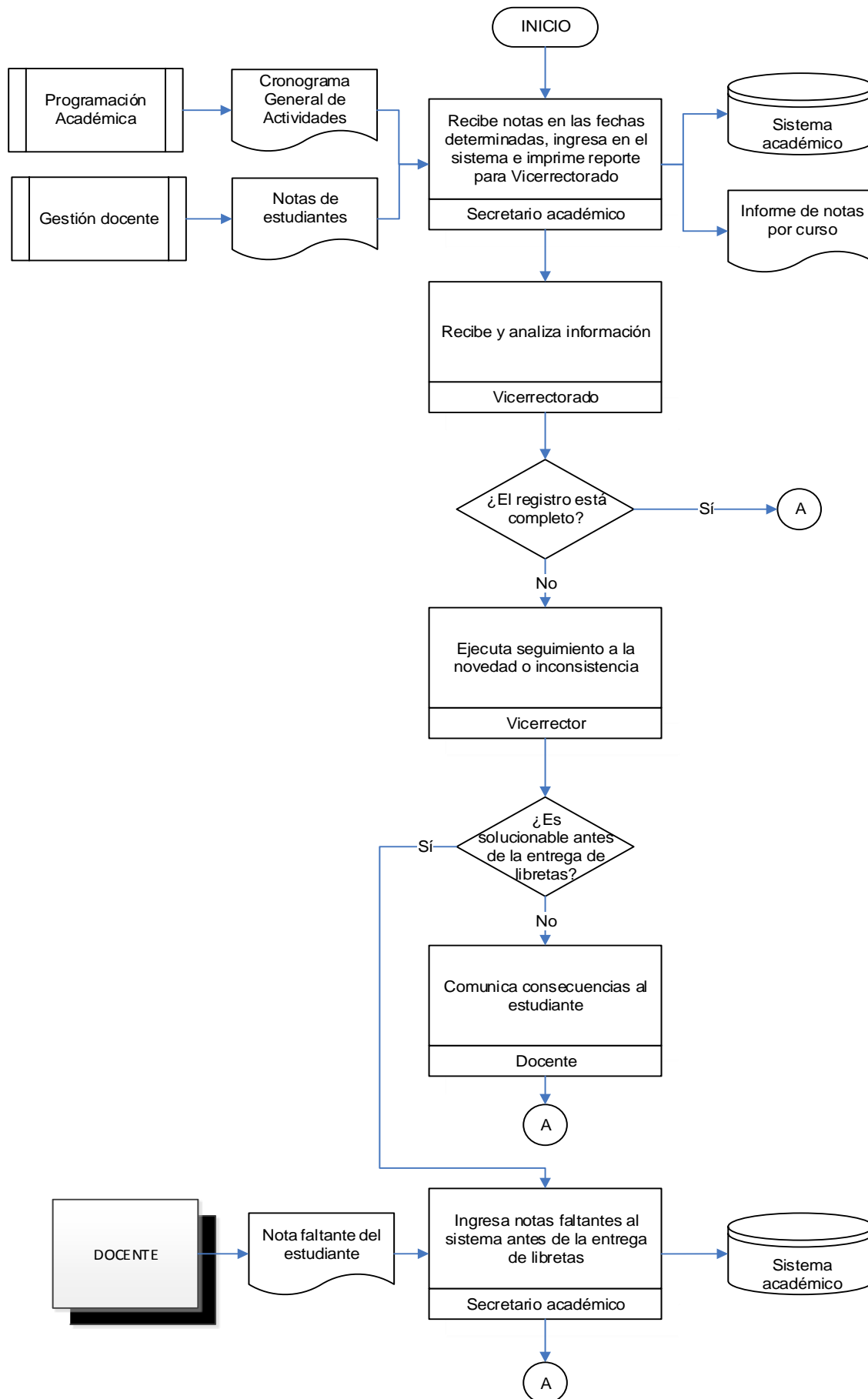
Proceso: Programación Académica

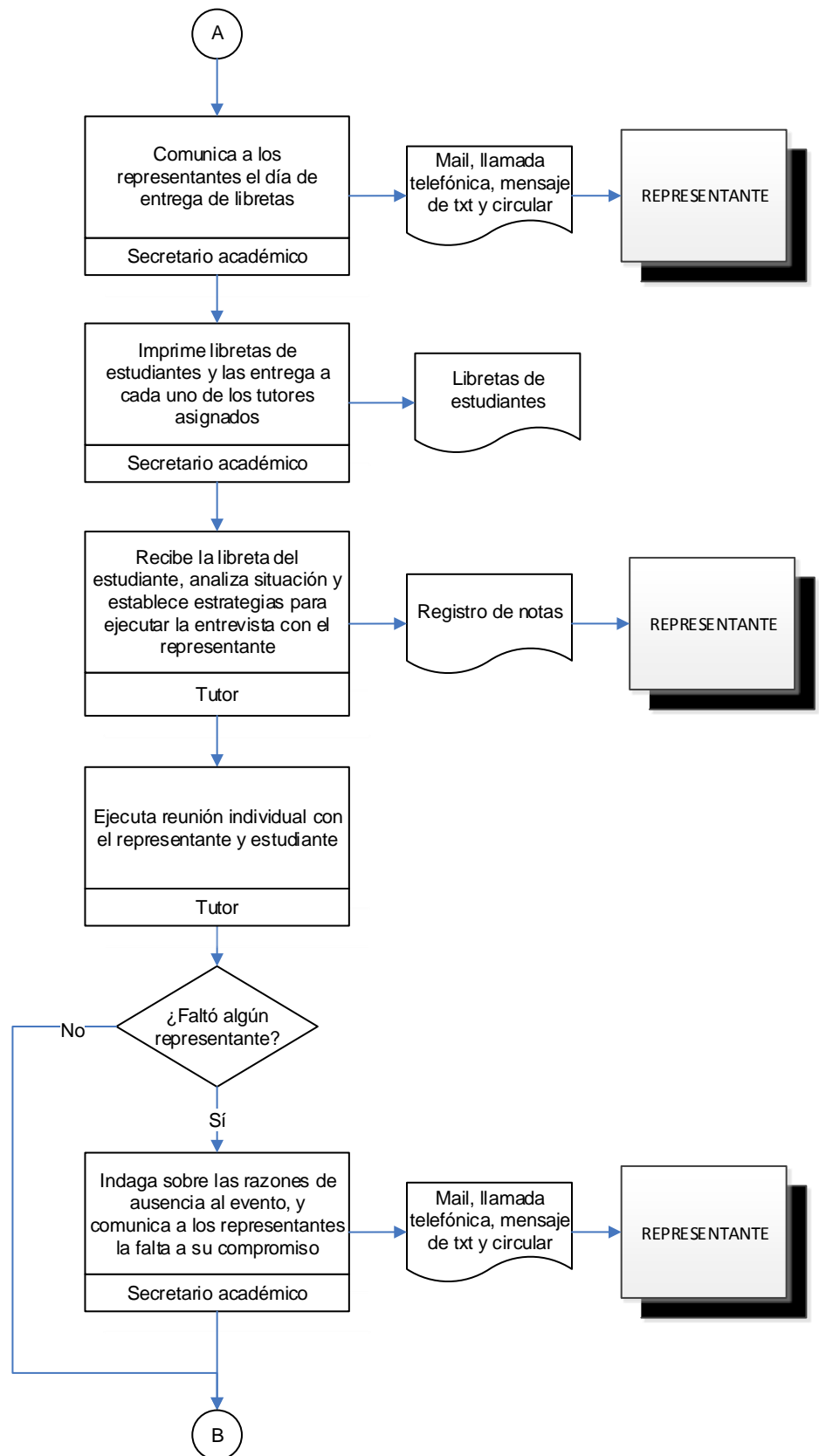


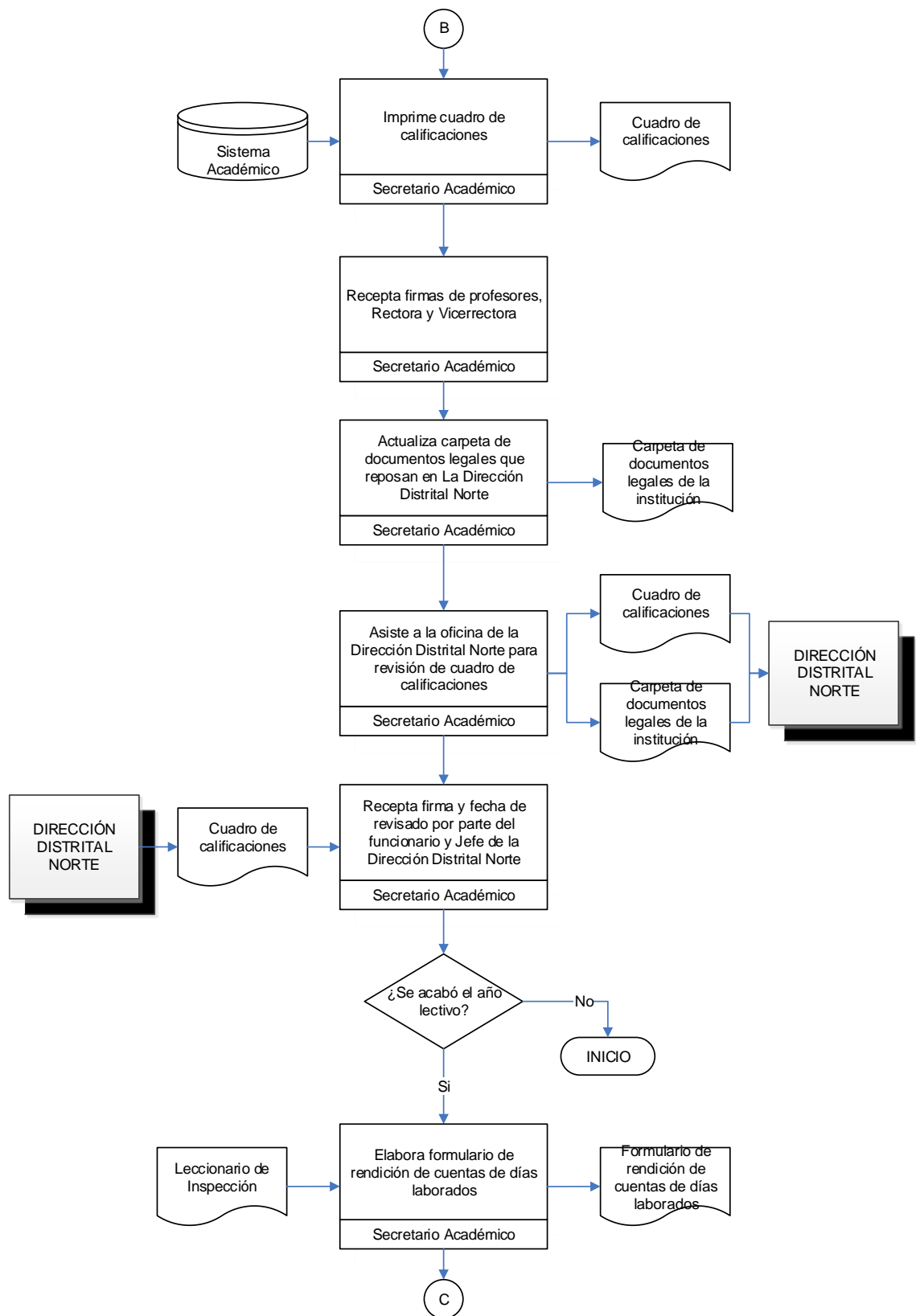


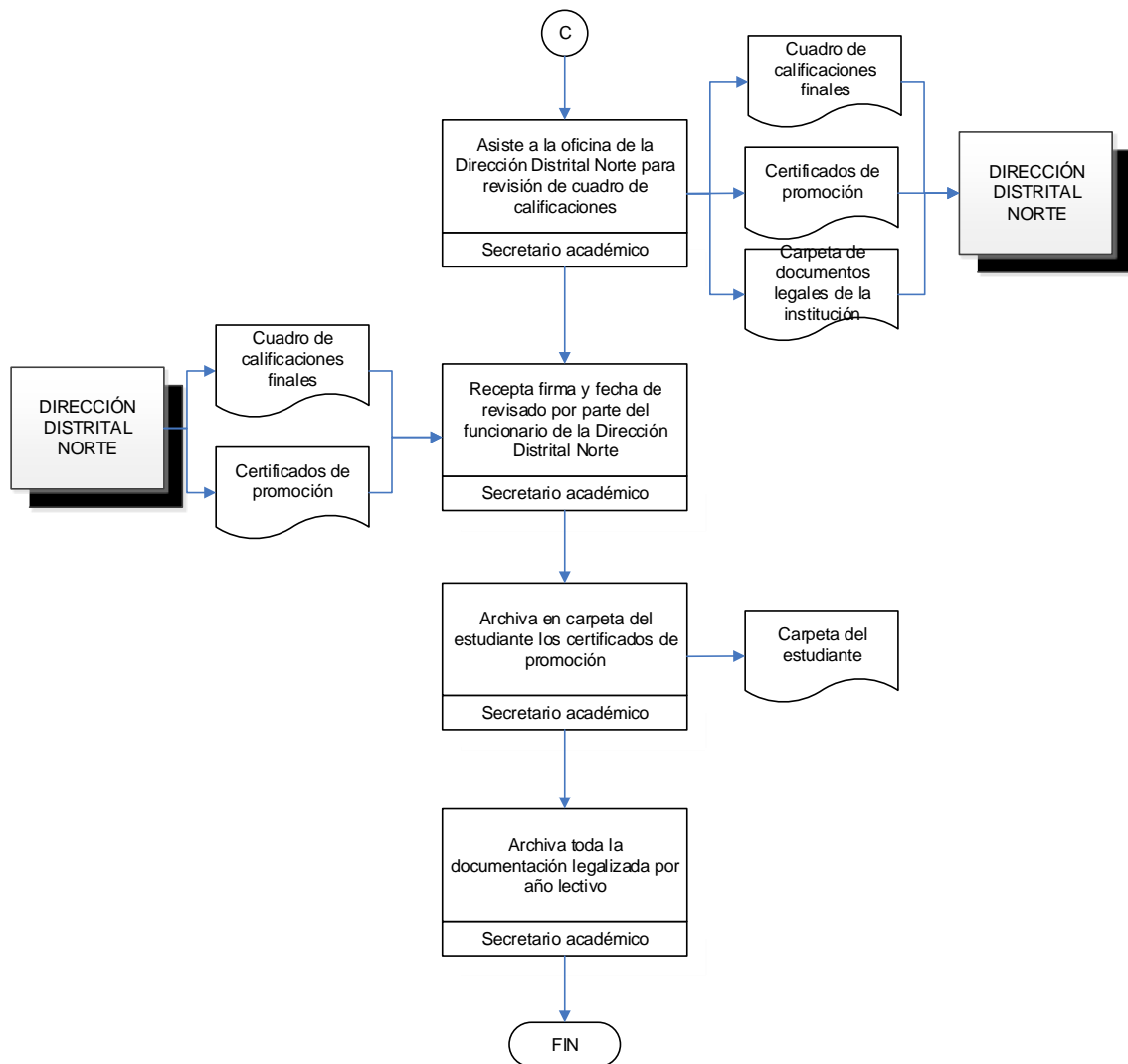


## Proceso: Registro académico y legalización de notas

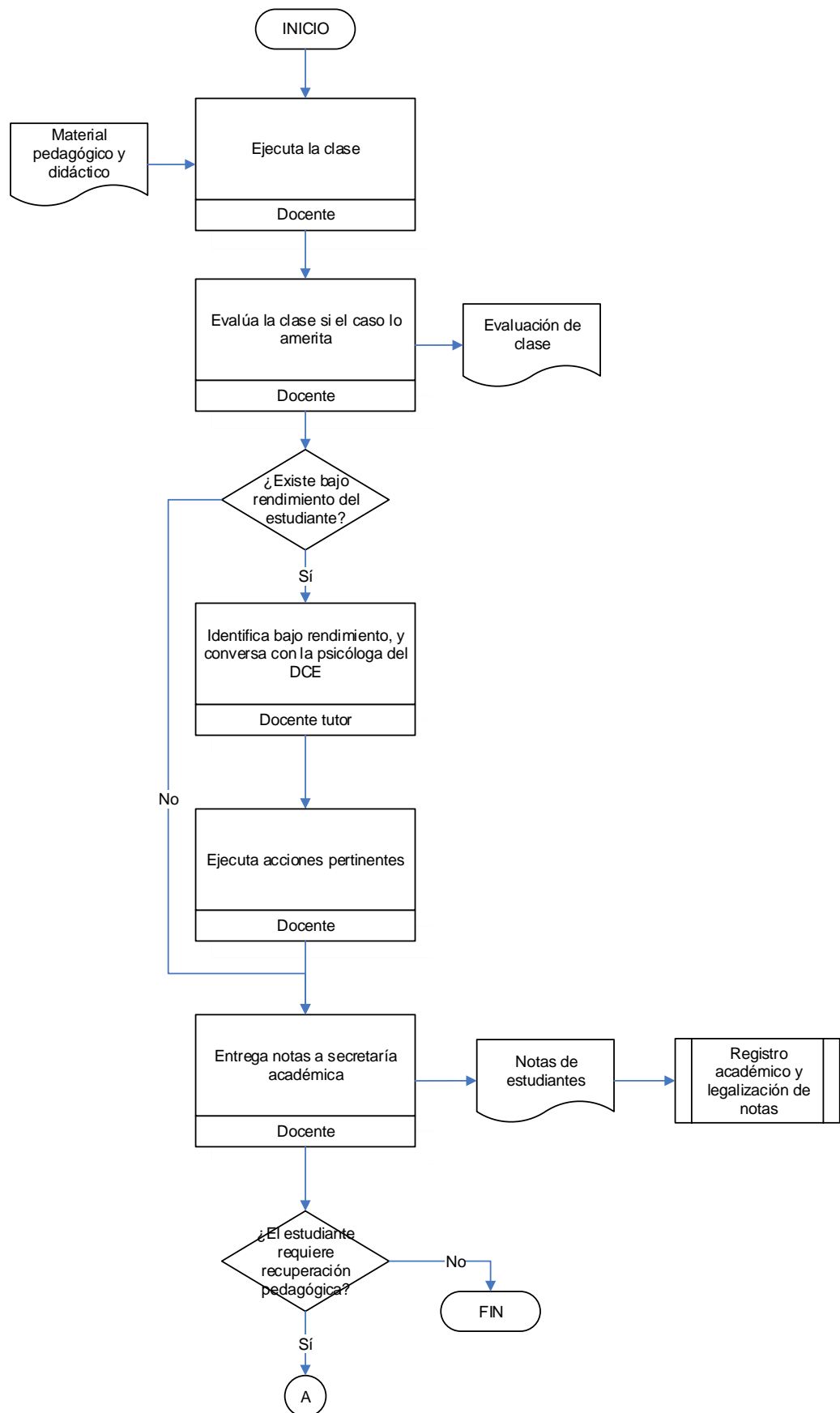


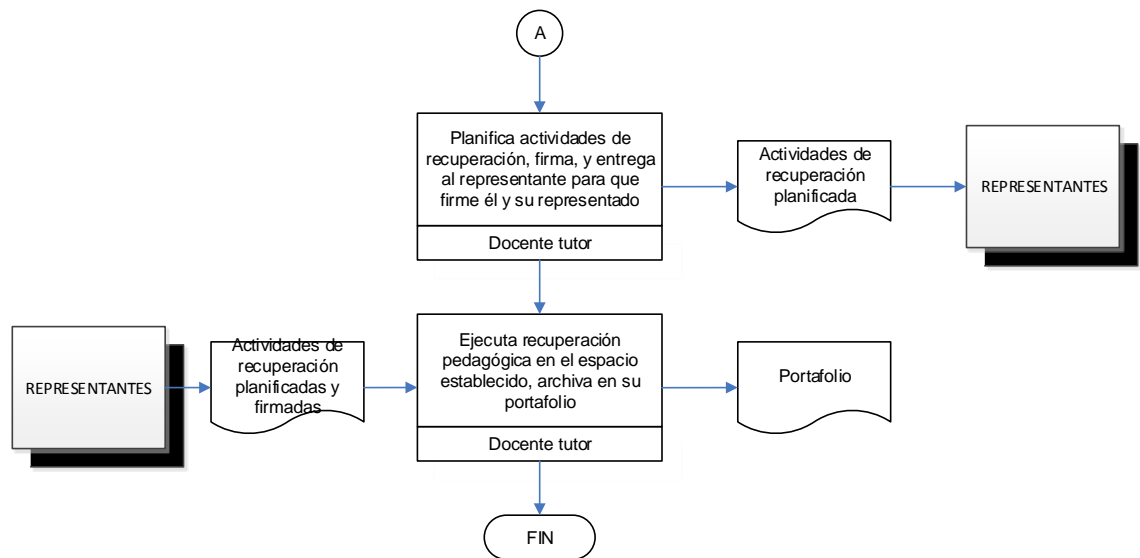




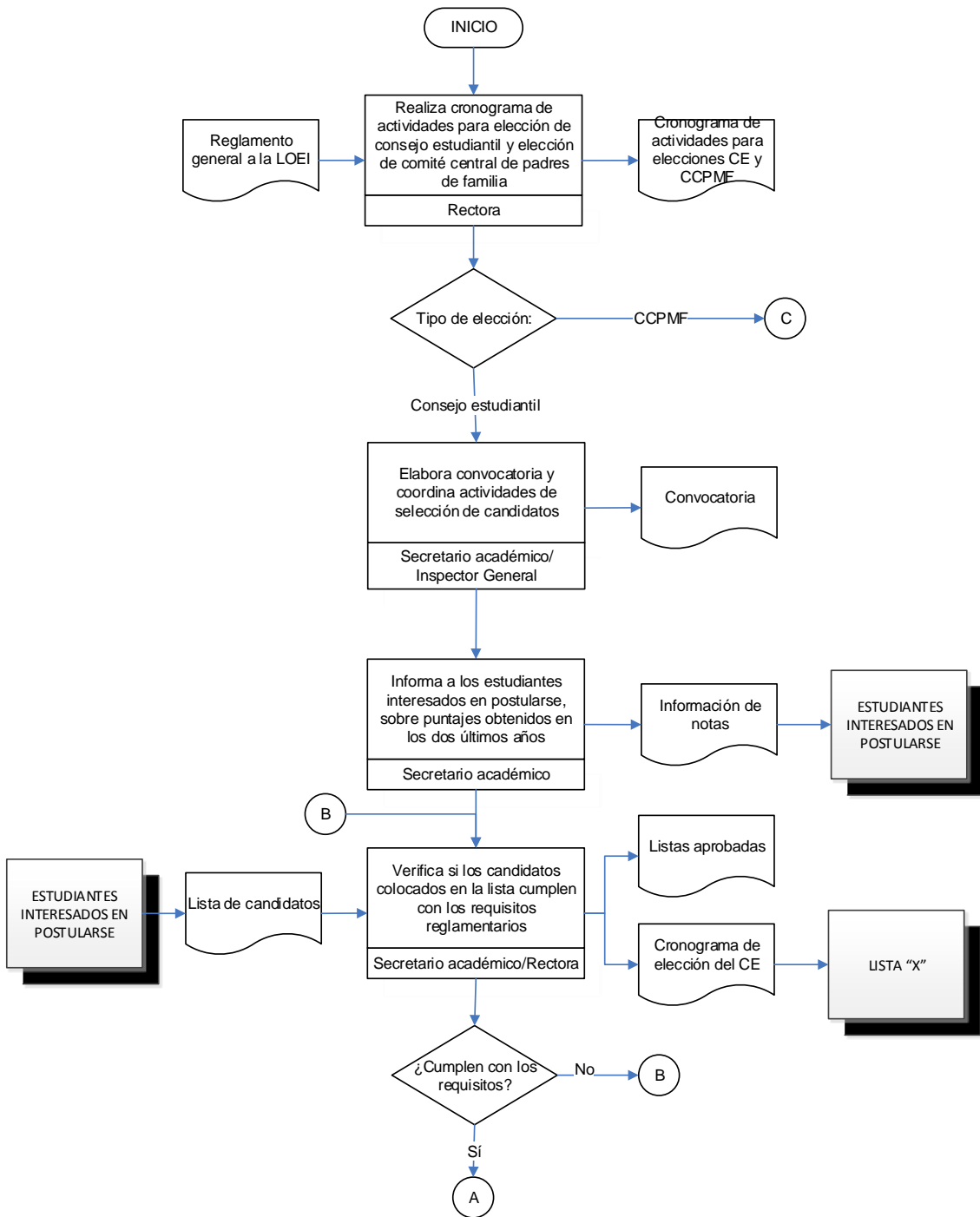


## Proceso: Gestión docente

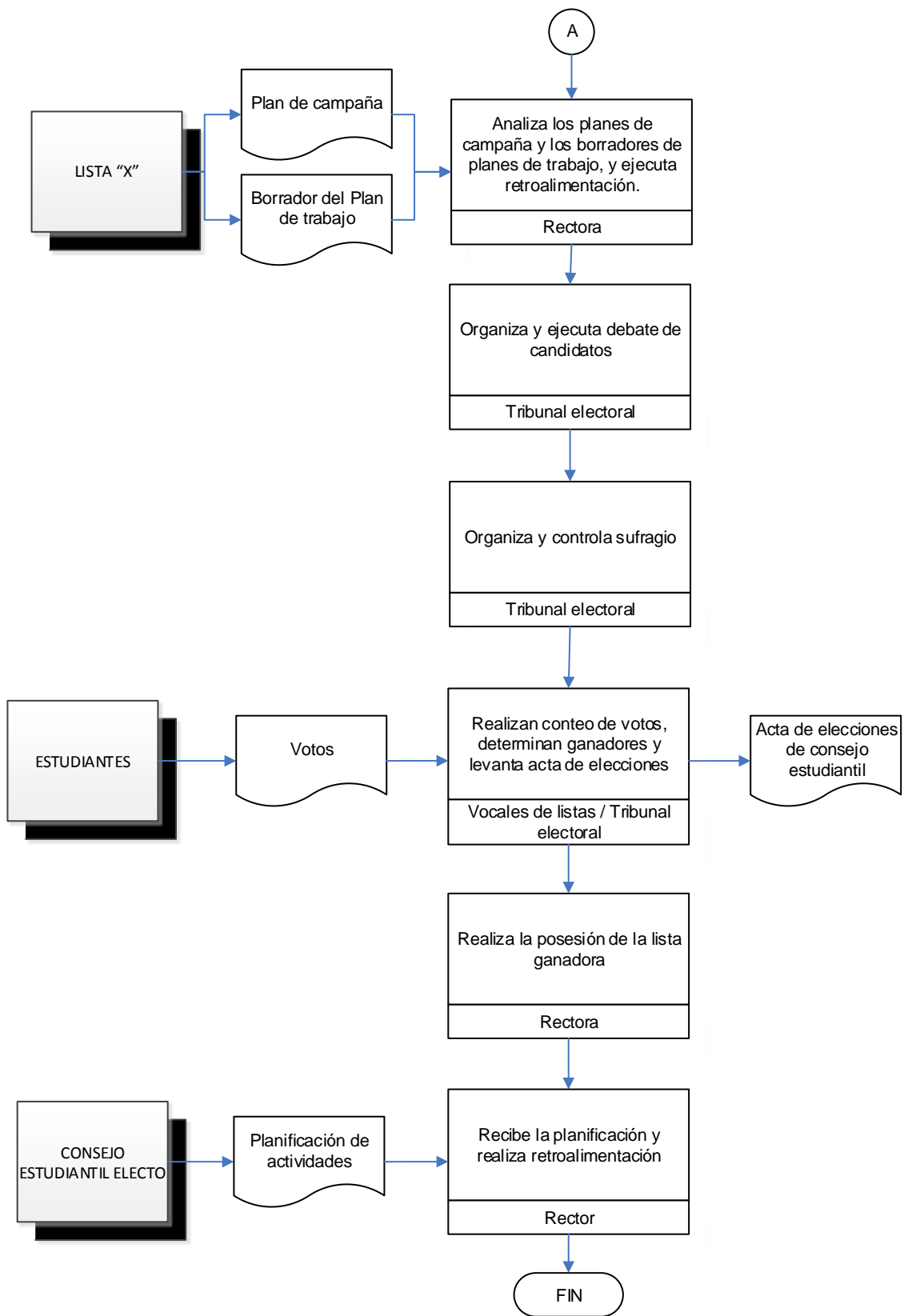


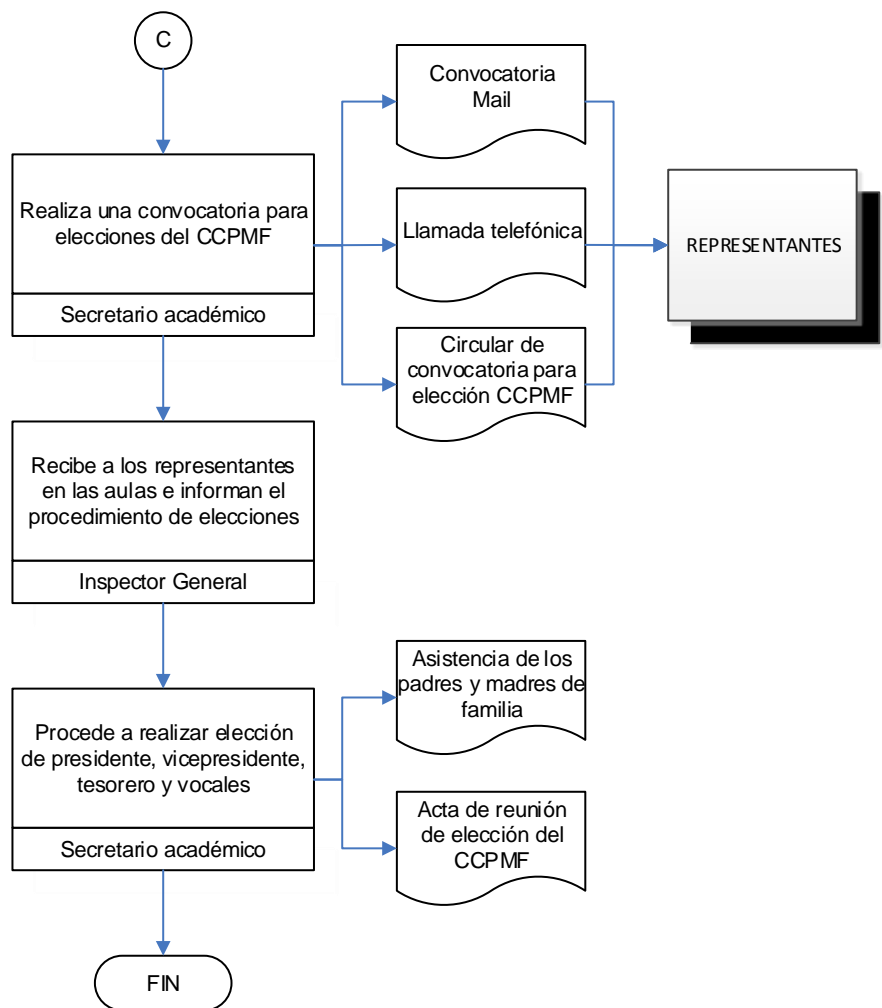


**Proceso: Elección de representantes estudiantiles y CCPMF**

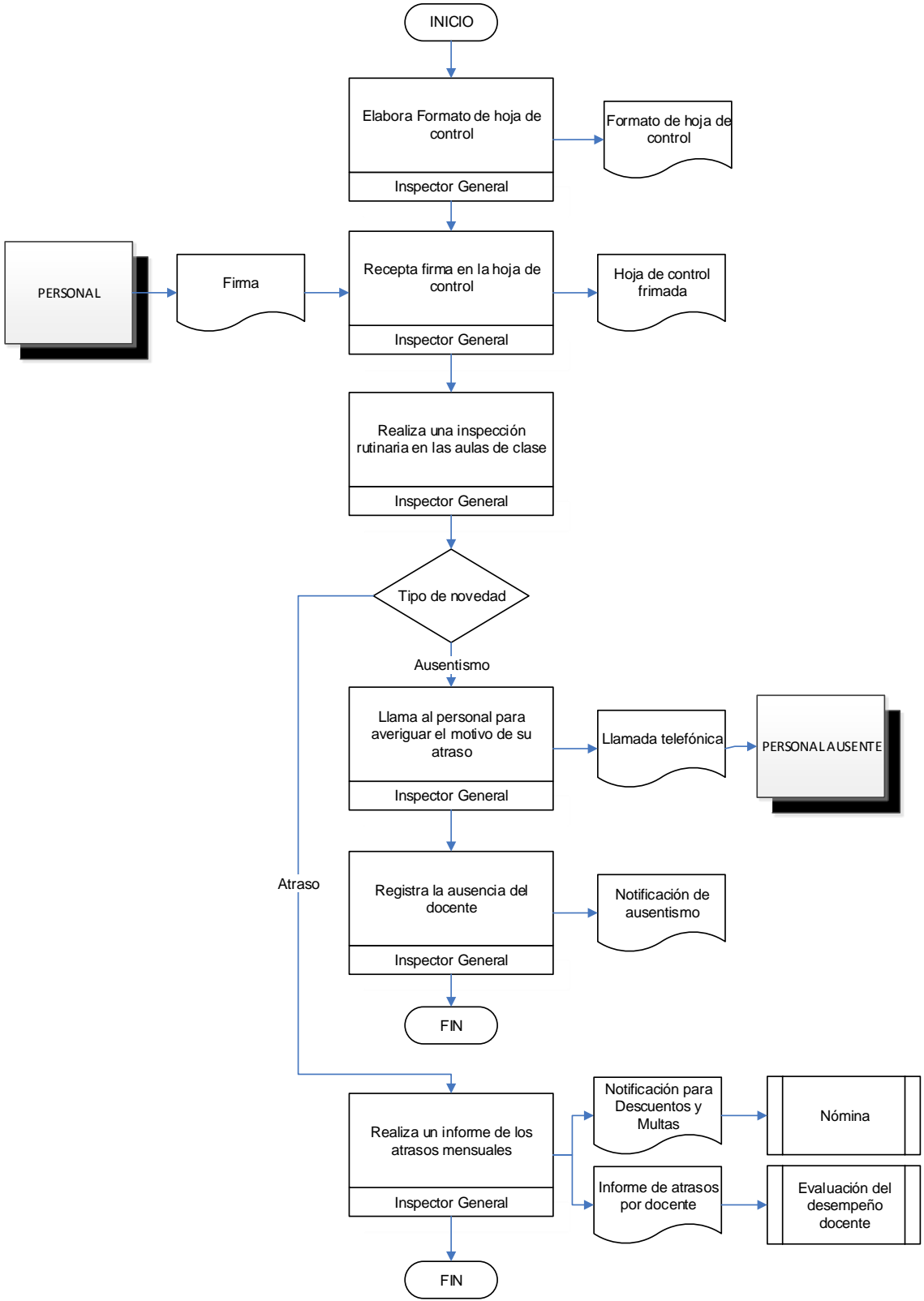




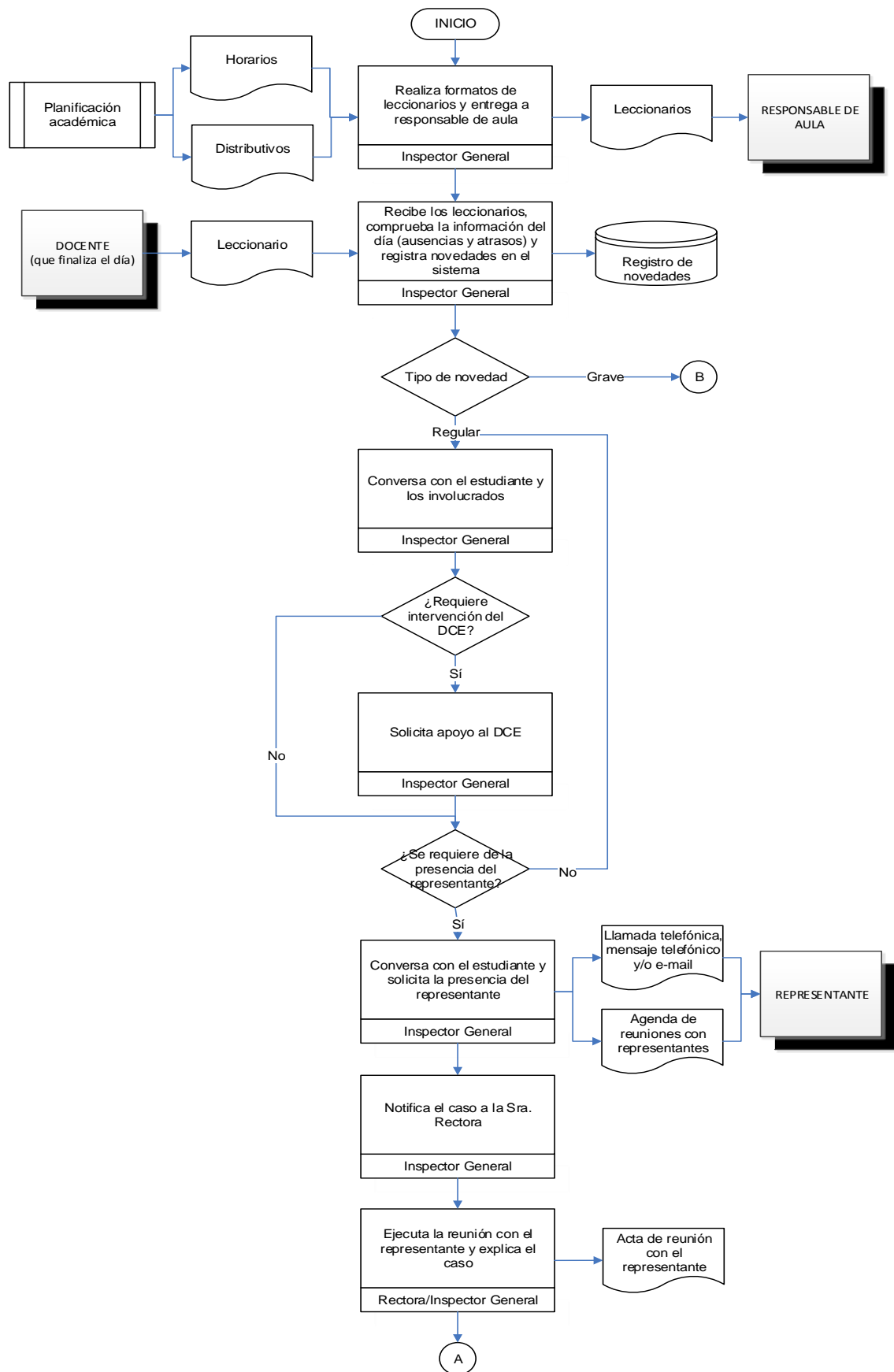


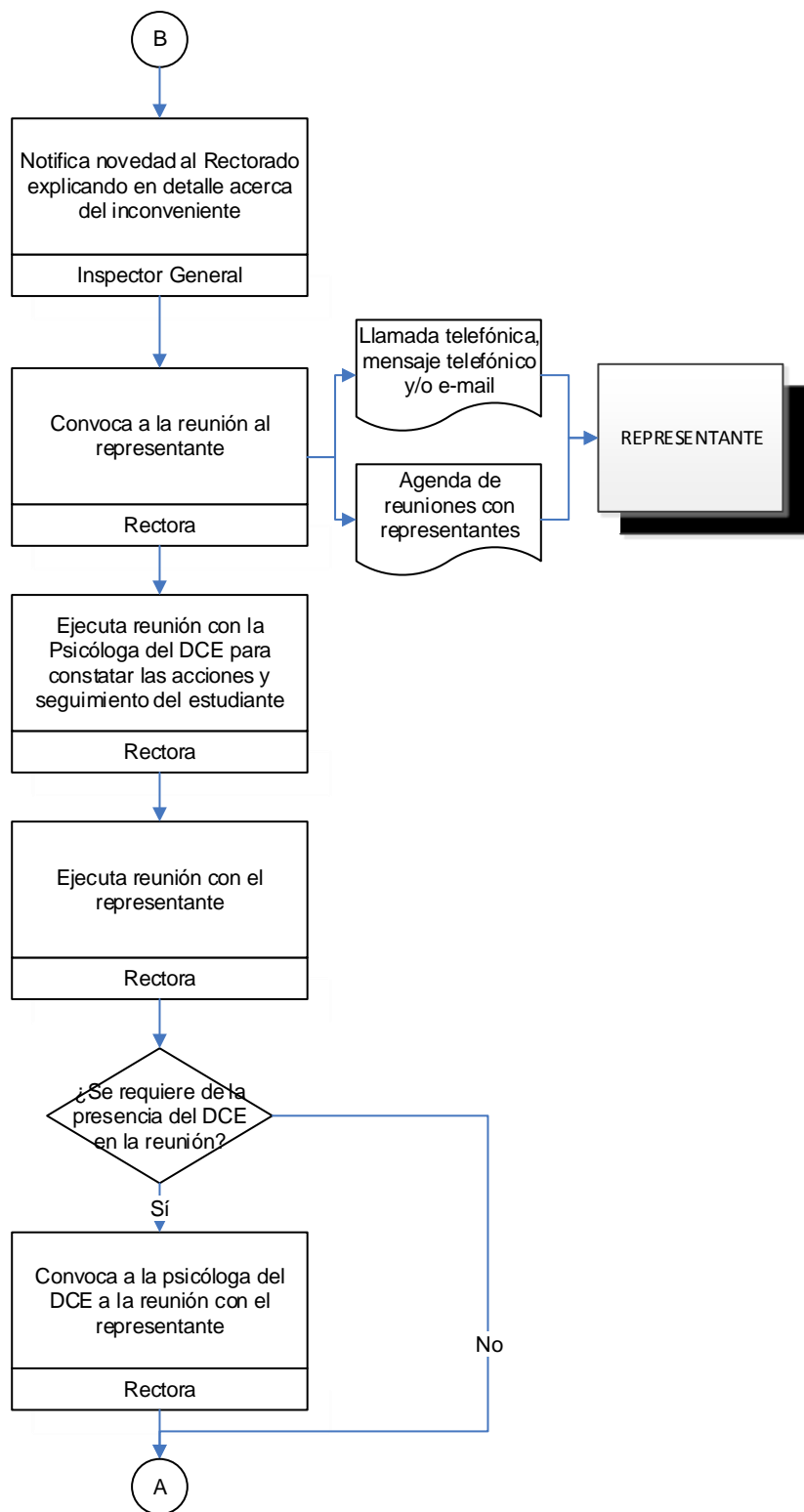


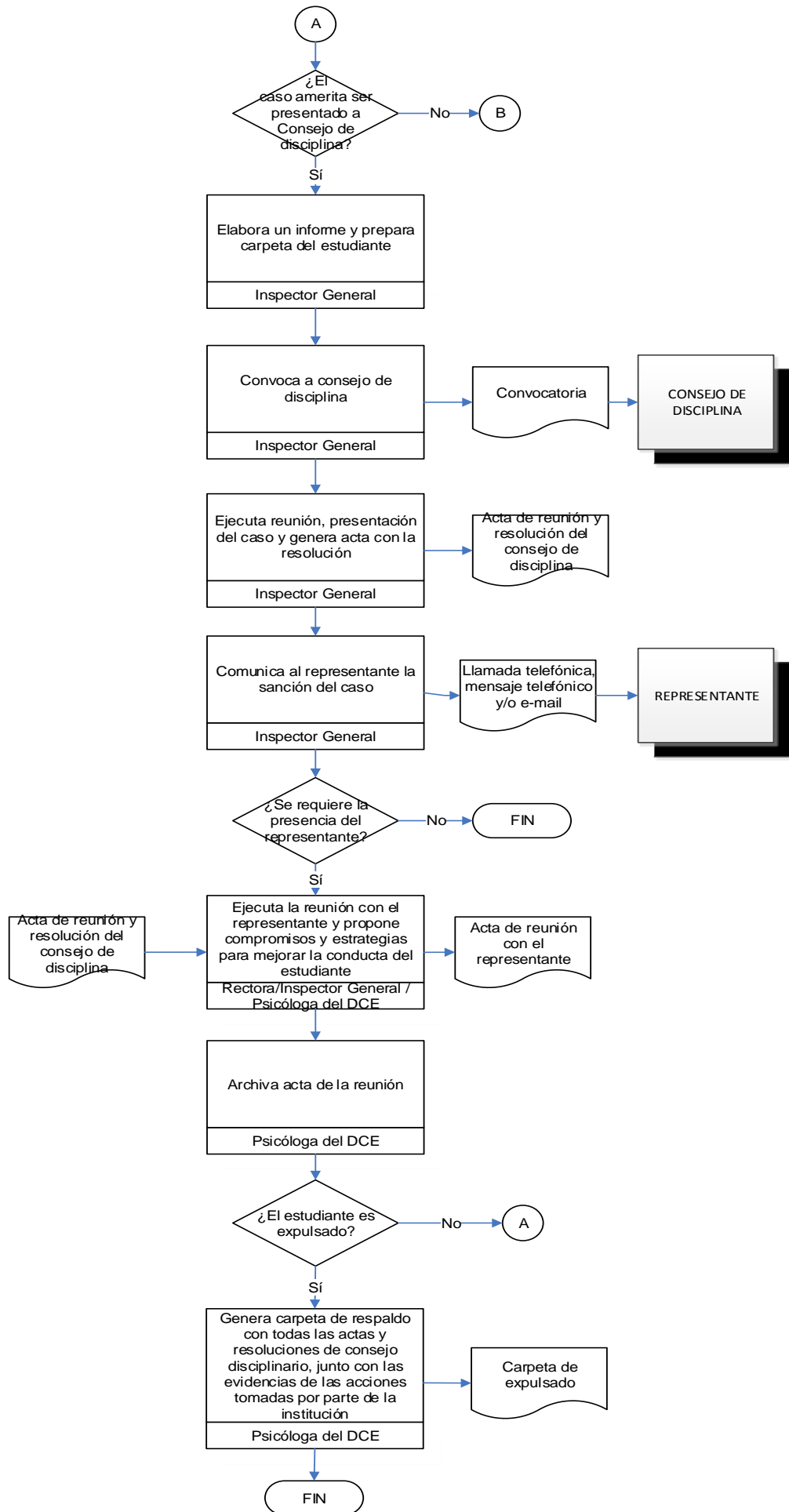
**Proceso: Control de asistencia del personal**



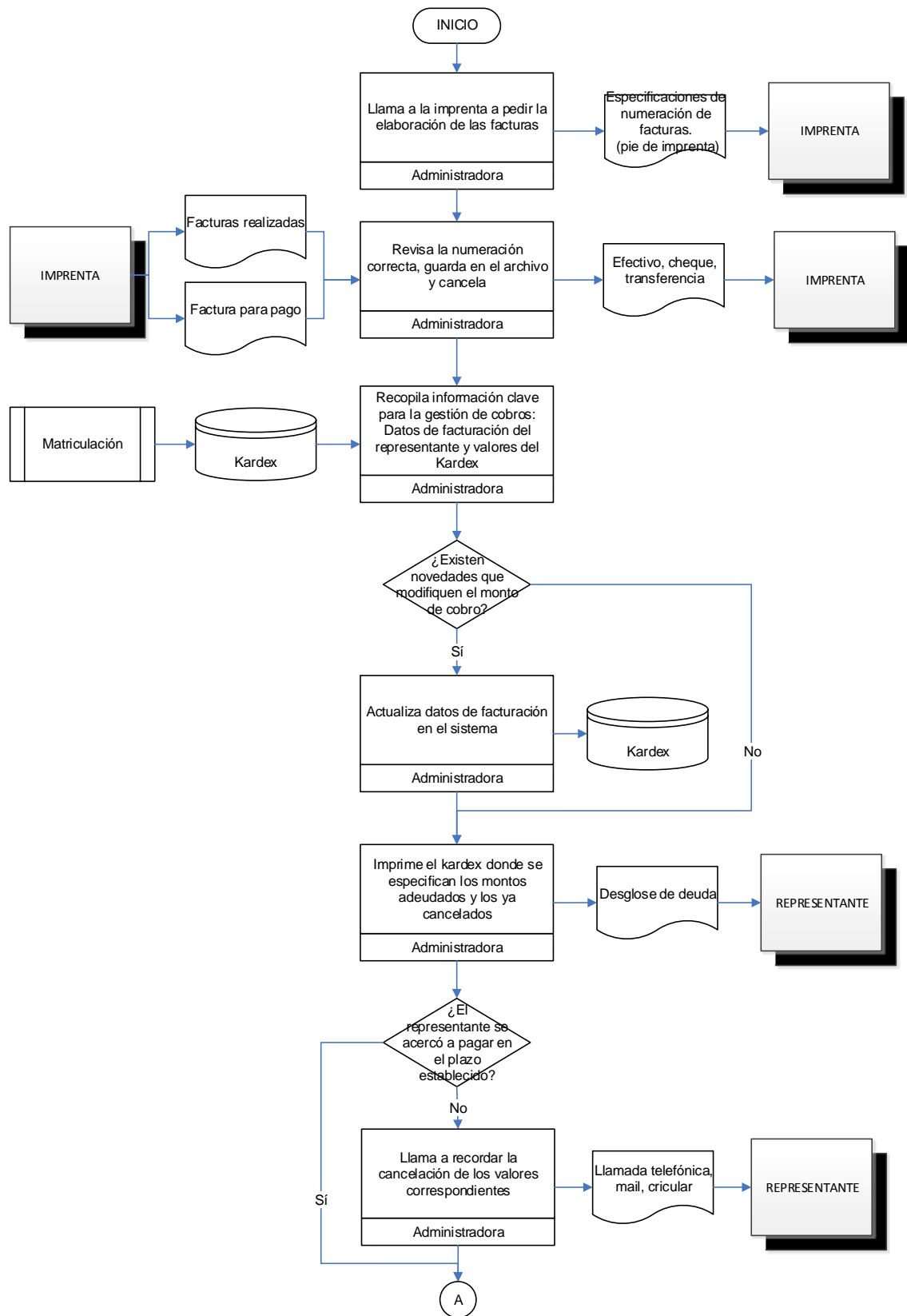
## Proceso: Control de la disciplina

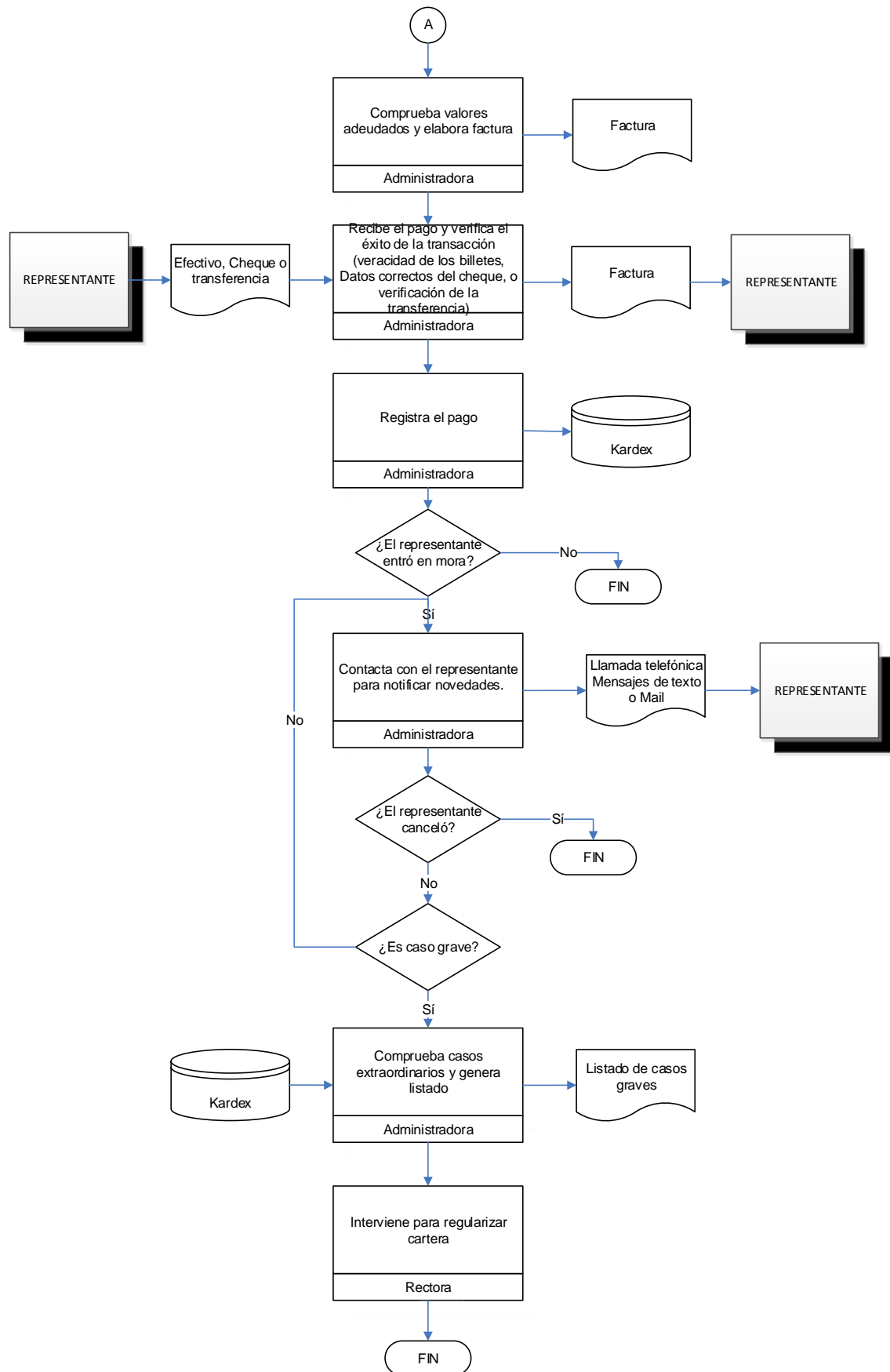






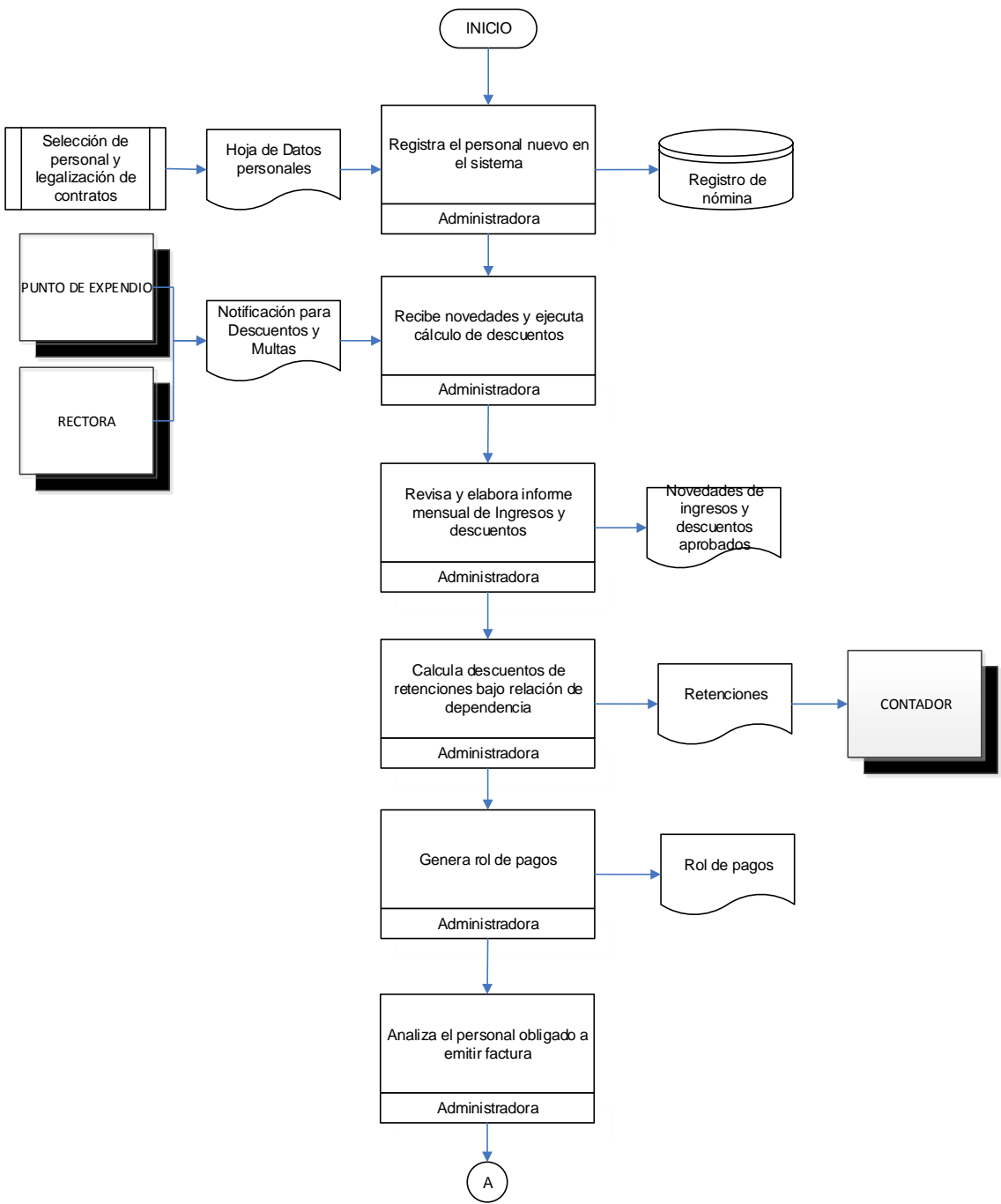
## Proceso: Recaudación y gestión de cobros

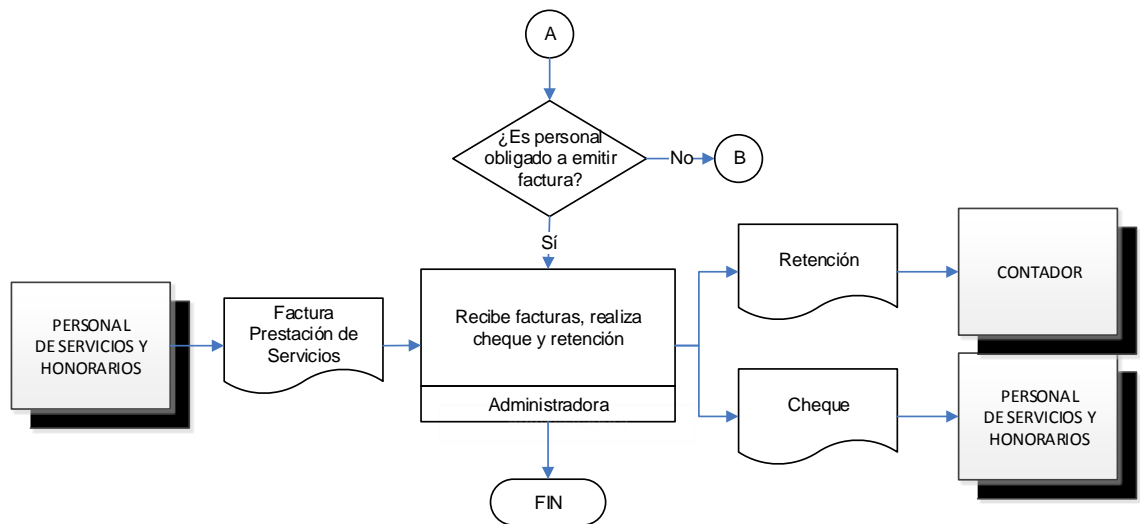


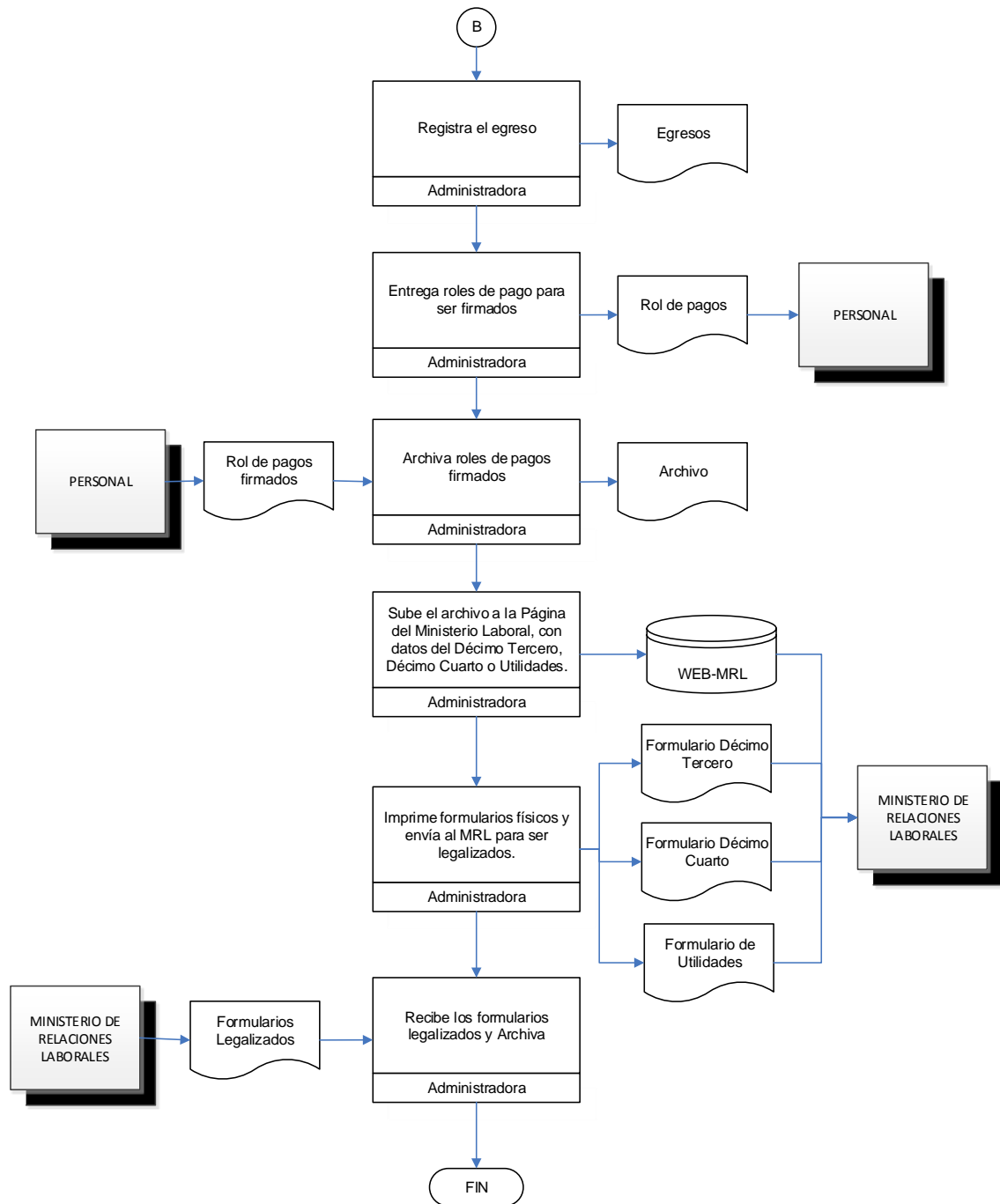




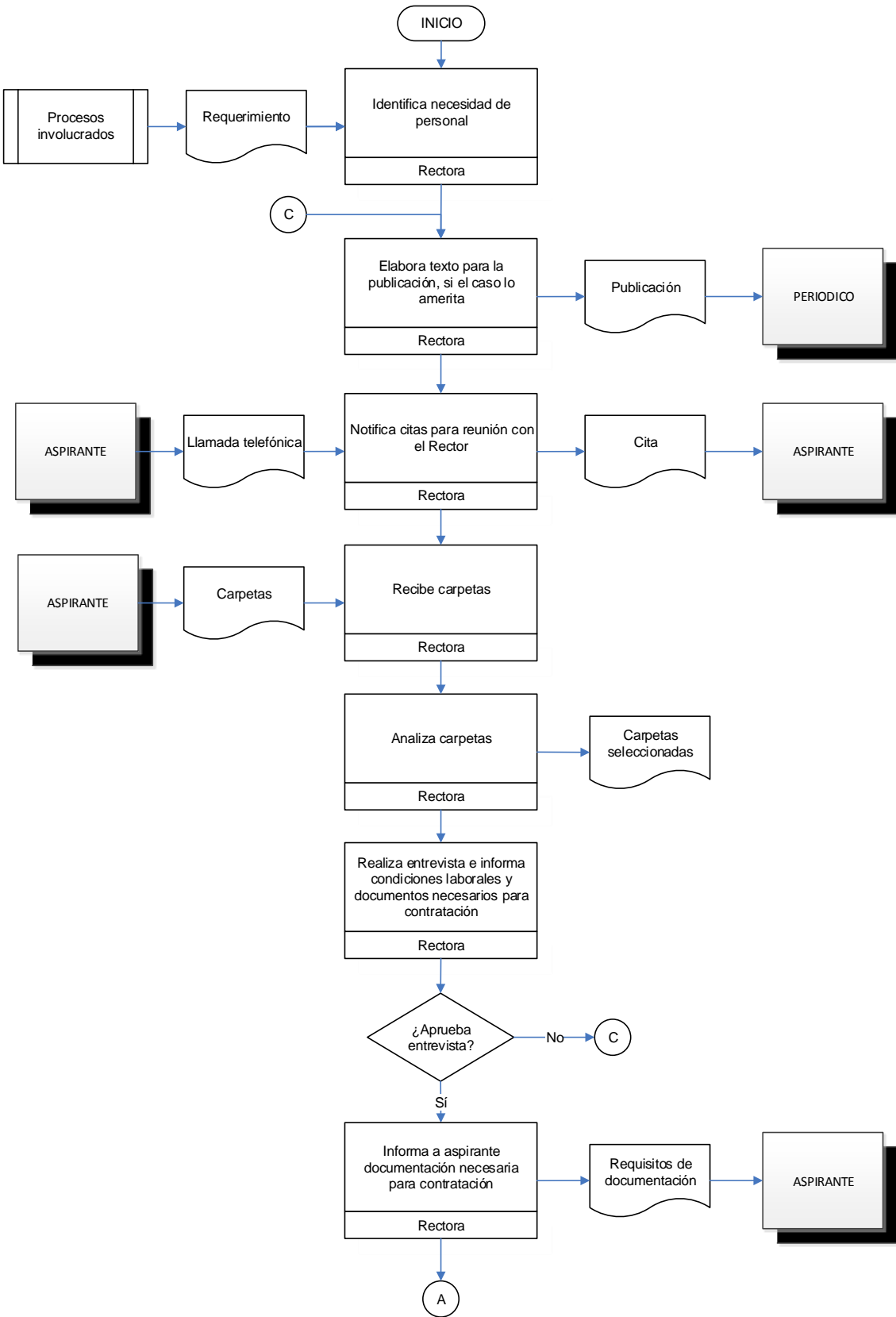
Proceso: Nómina

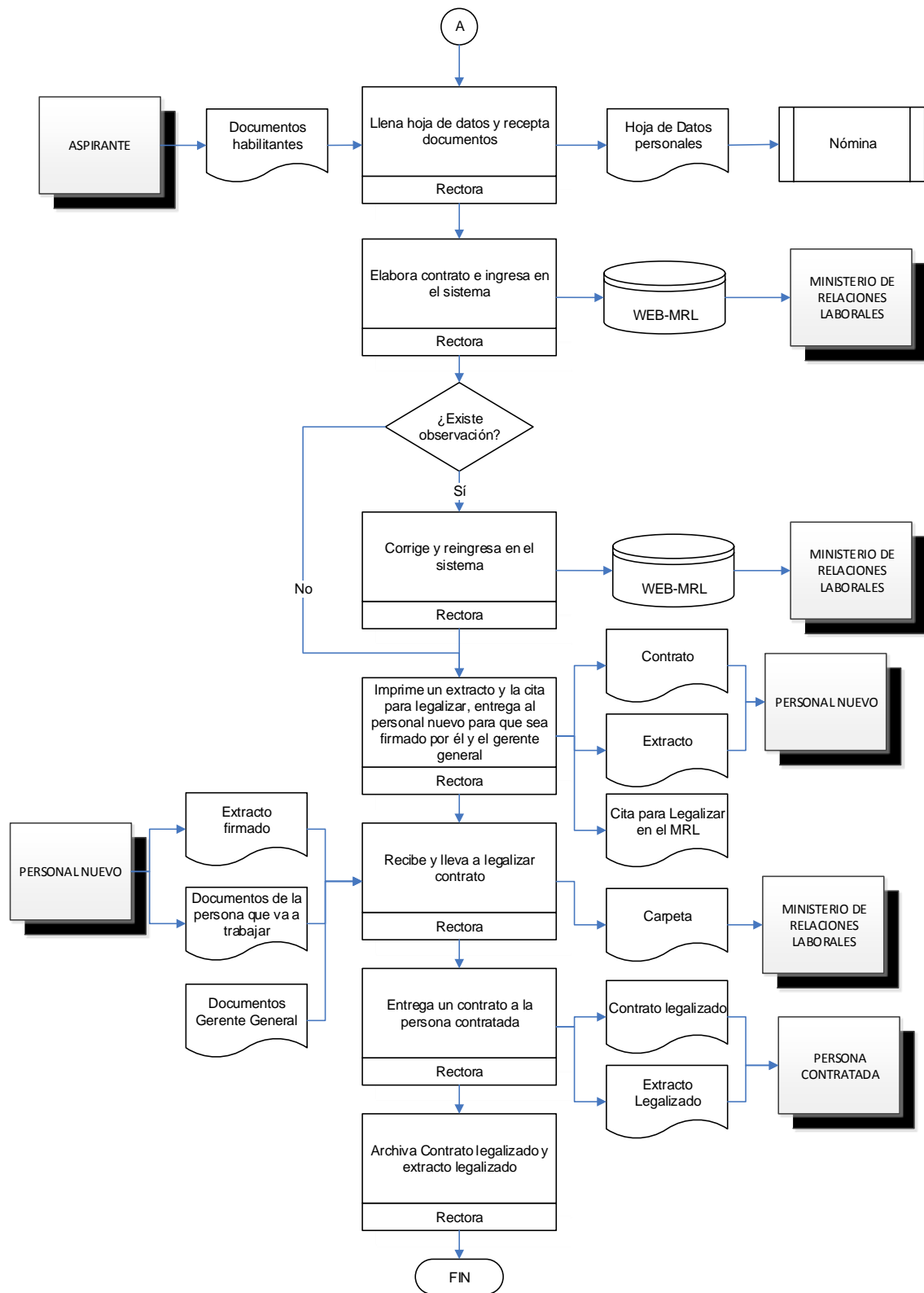




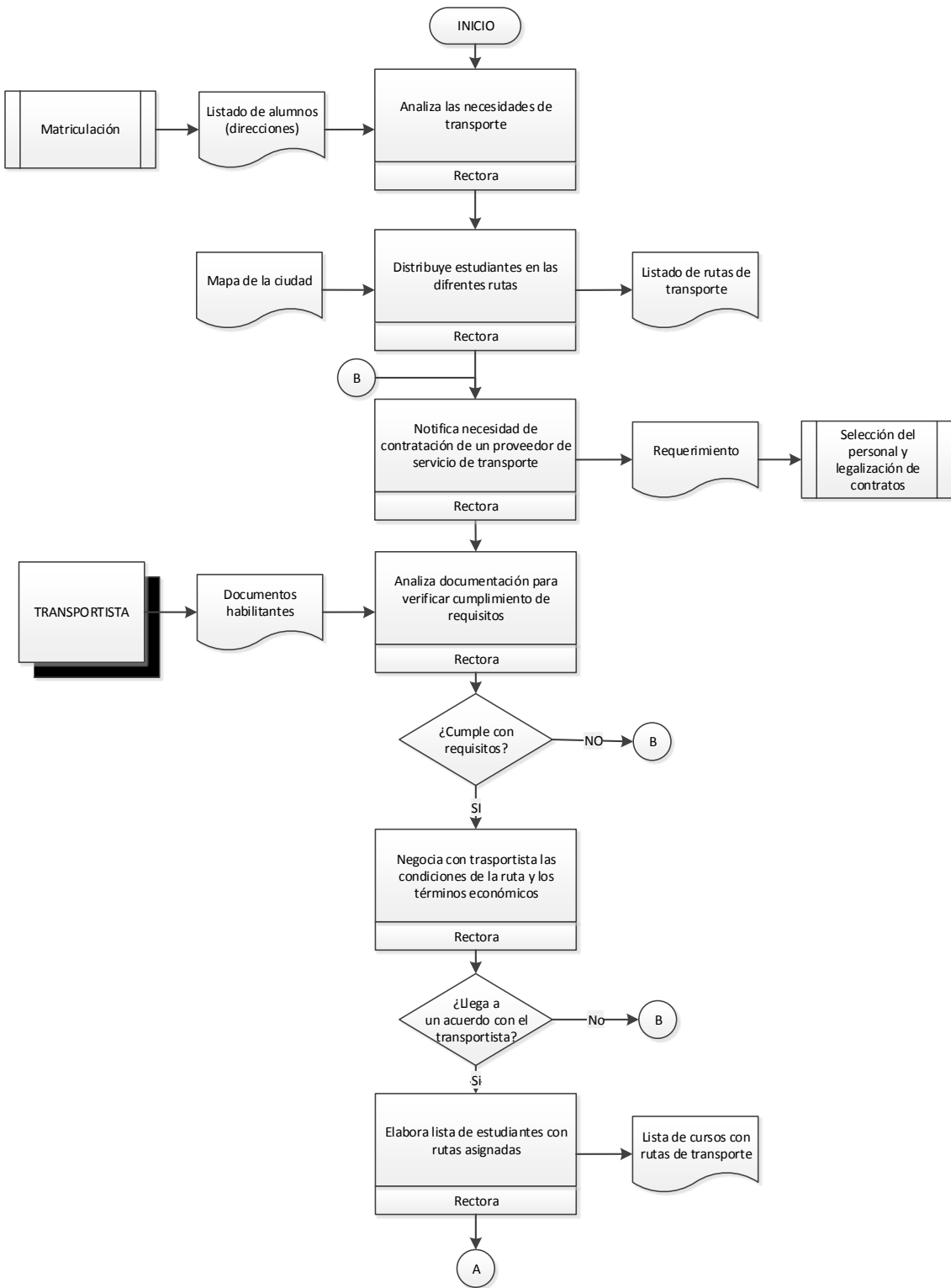


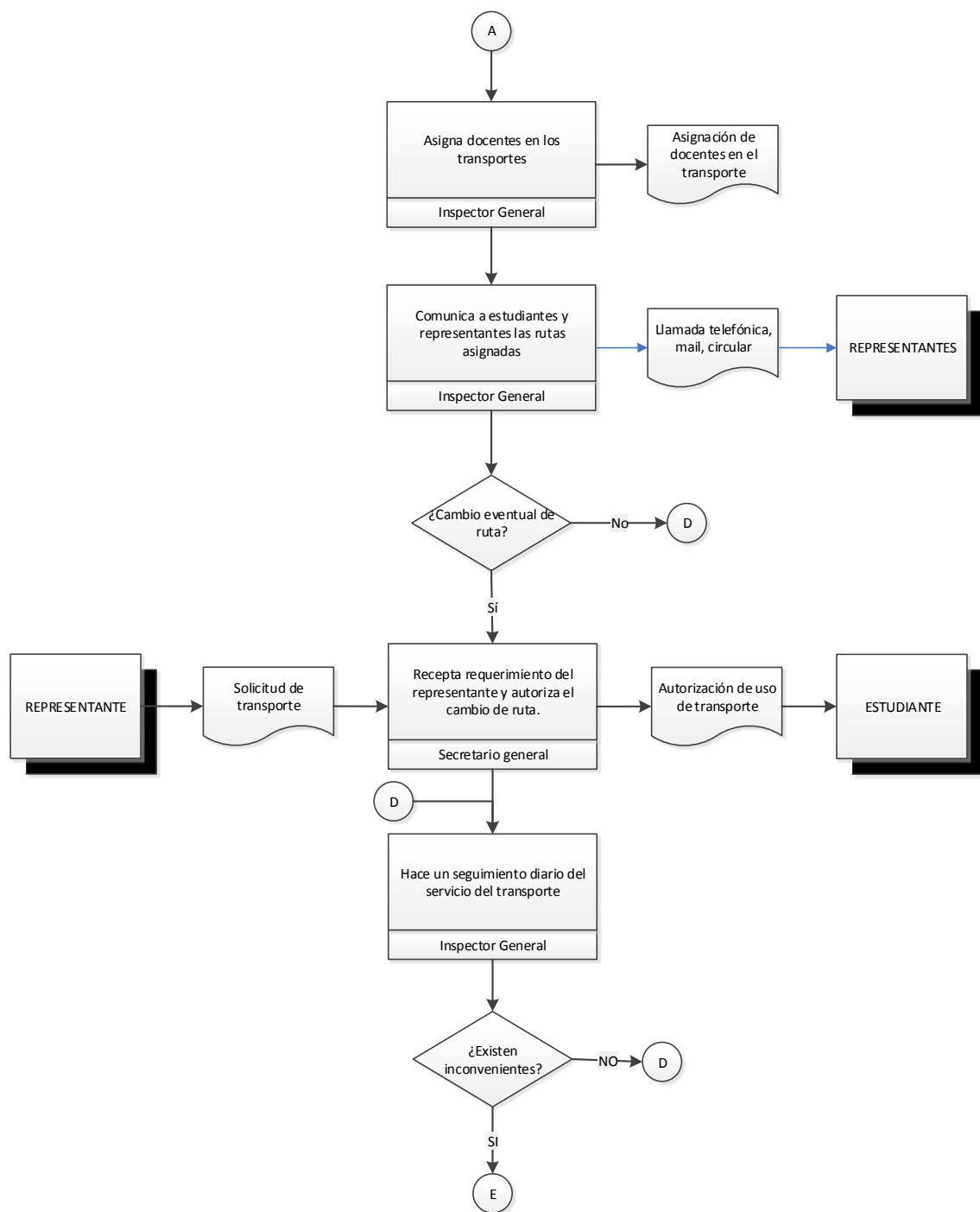
**Proceso: Selección de personal y legalización de contratos**

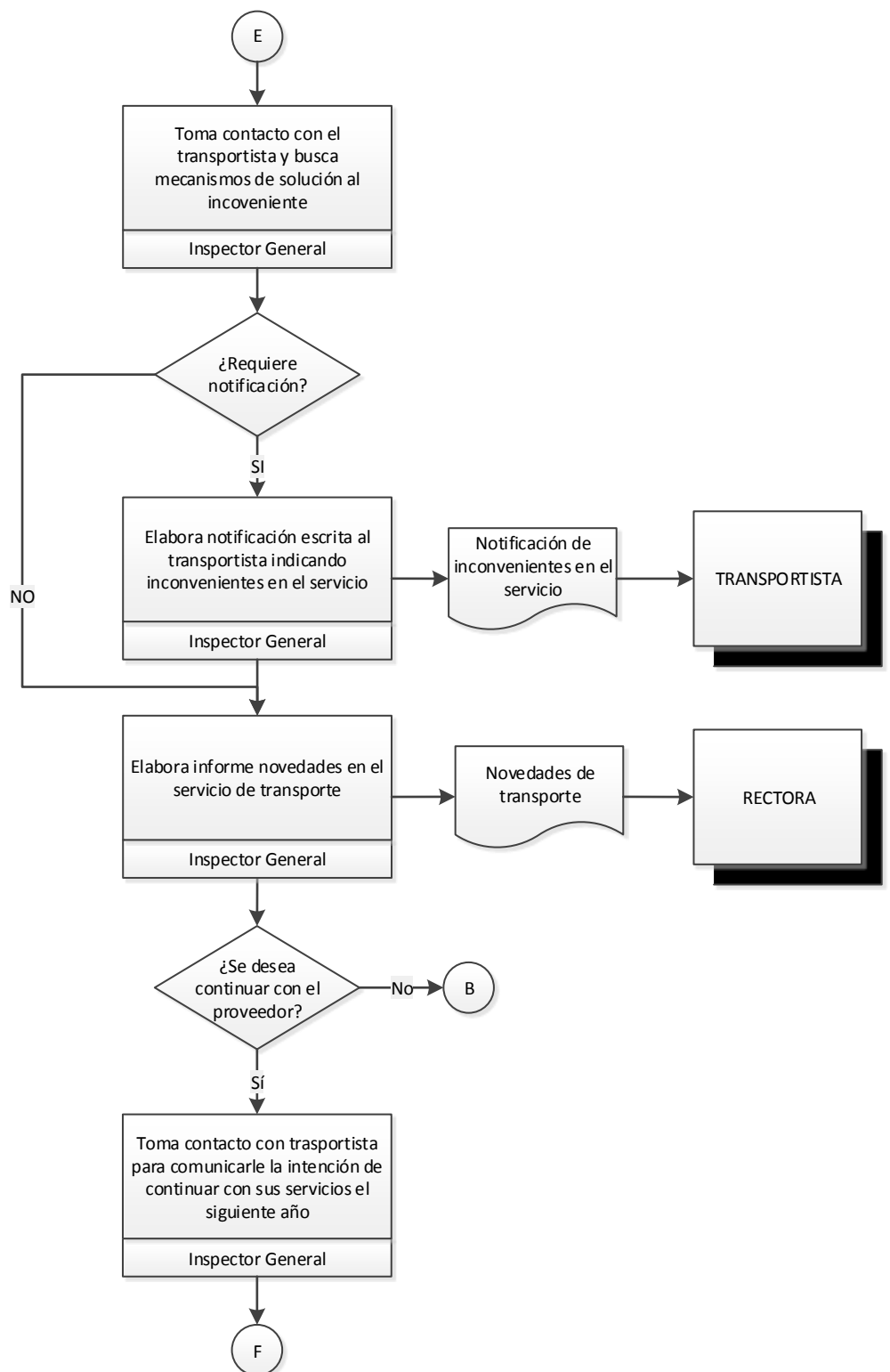




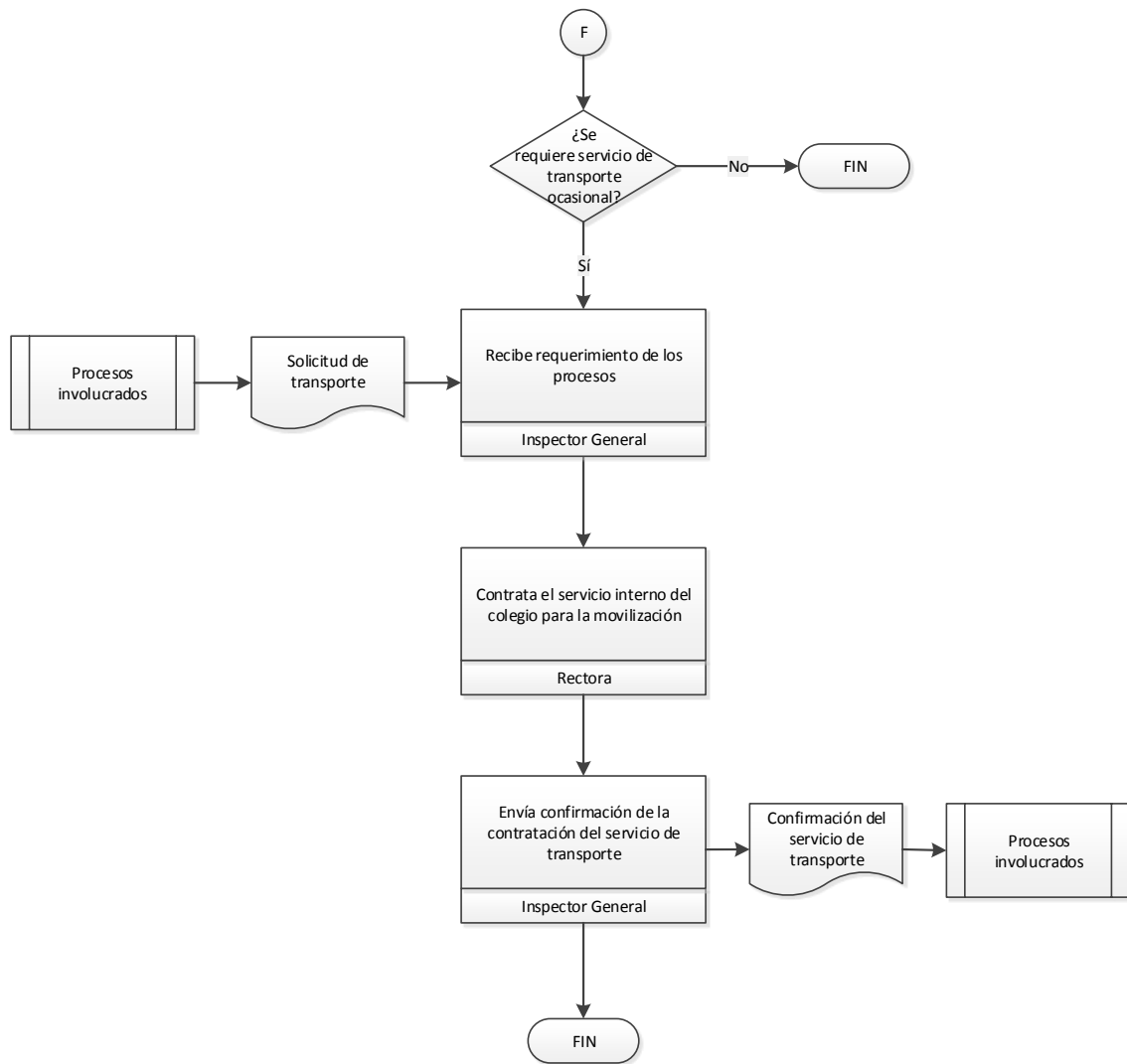
**Proceso: Movilización de estudiantes**



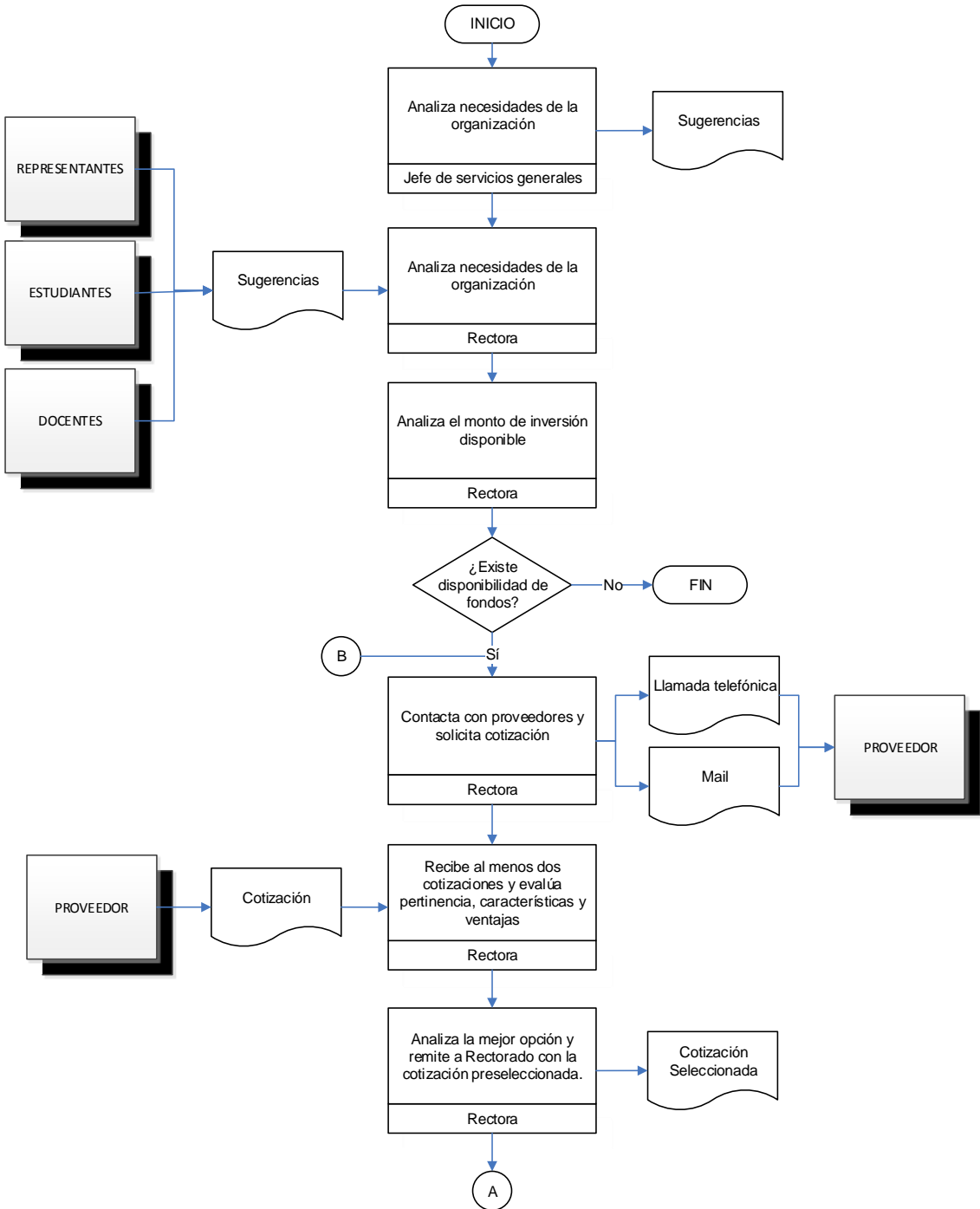


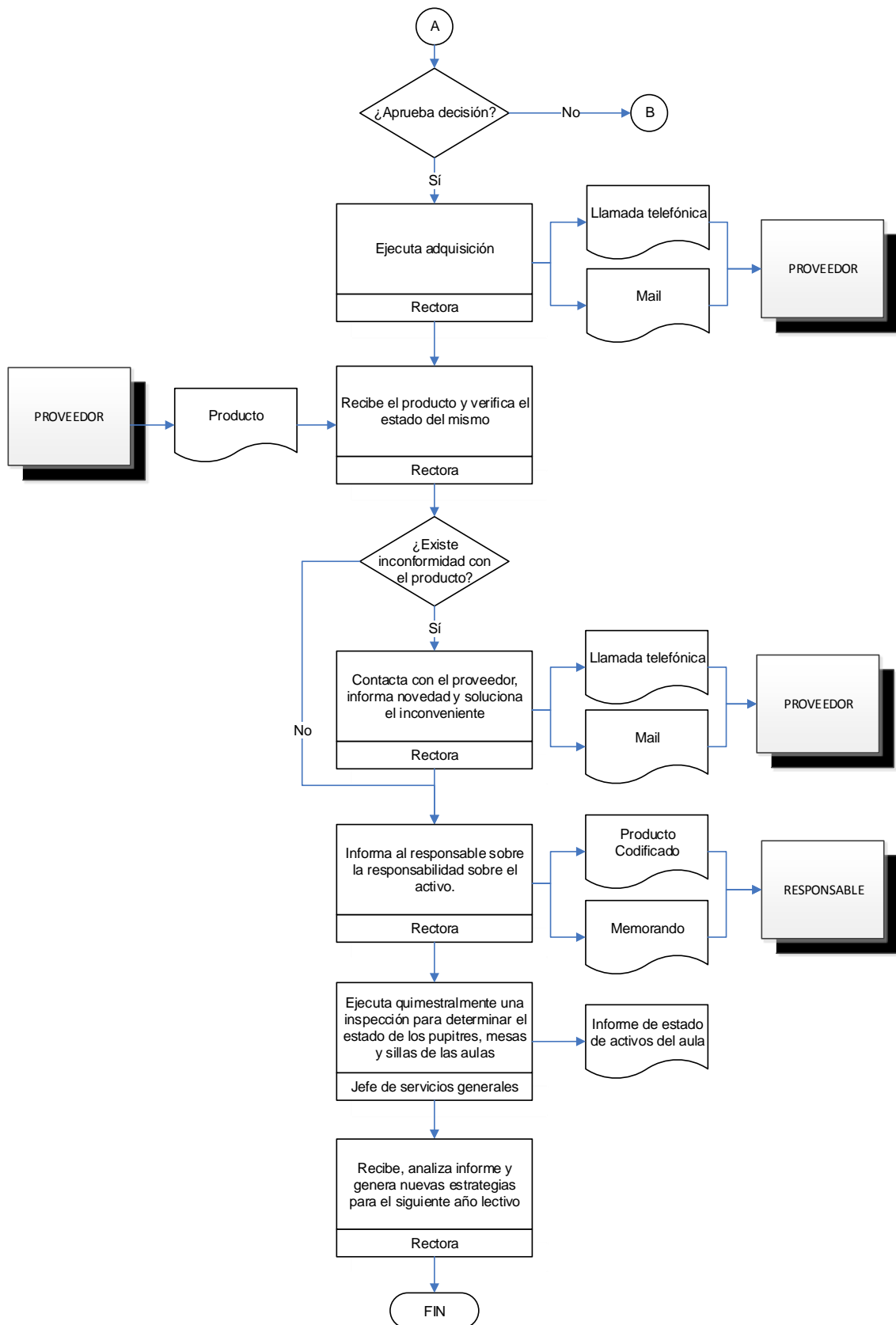




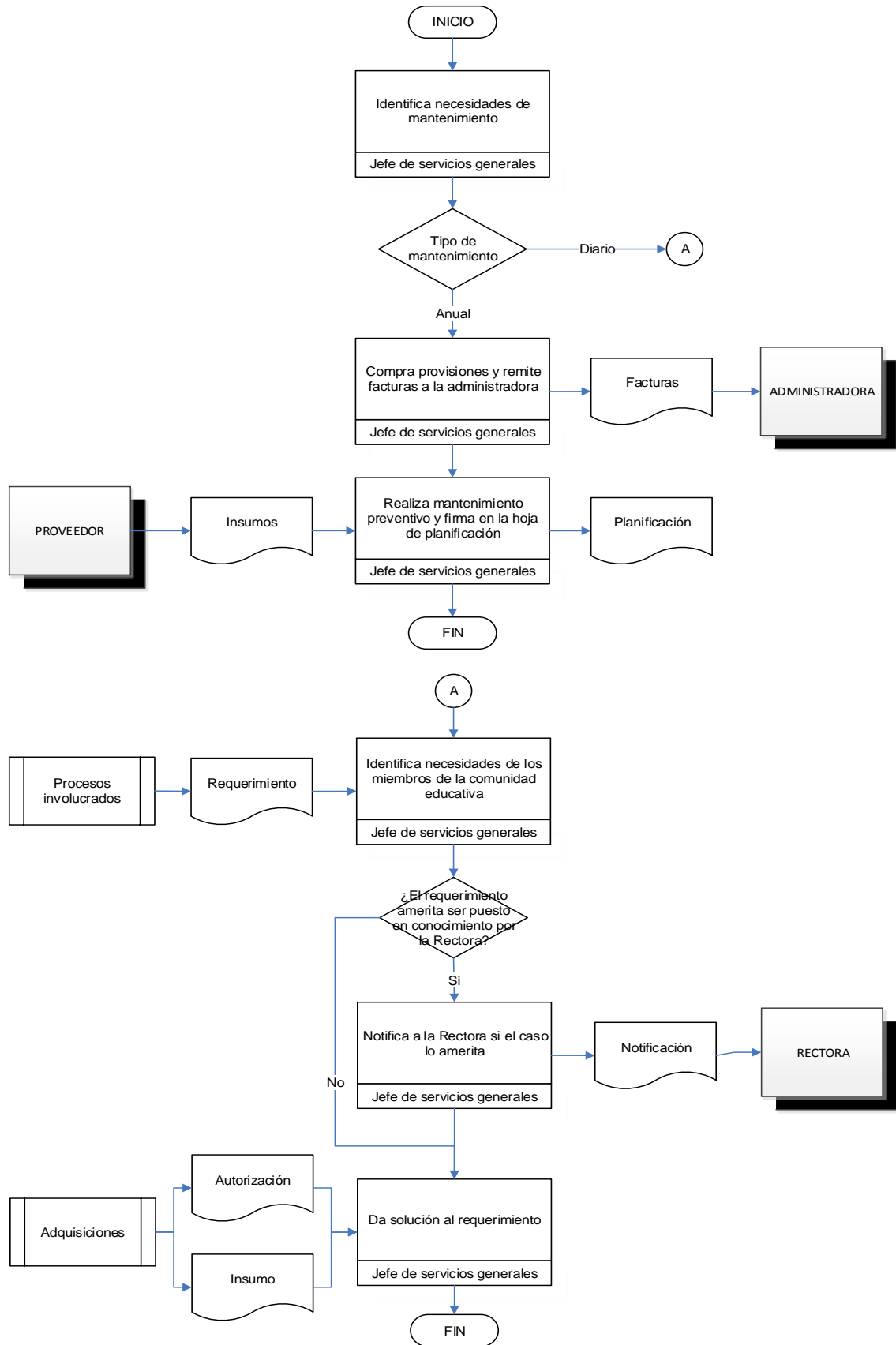


**Proceso: Adquisiciones, inventario, y asignación de recursos.**






**Proceso: Mantenimiento de infraestructura**



# **ANEXO 2: Manual de Procedimientos**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-01</b>	Movilización de estudiantes
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 10</b>

## 1. PROPÓSITO

Brindar a los estudiantes un servicio de transporte cómodo, seguro, puntual, organizado mediante la contratación y seguimiento de proveedores del servicio.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente traslado autorizado de los estudiantes a sus destinos mancomunados.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Inspector General


## 4. DEFINICIONES.

- Documentos Habilitantes: Cédula de identidad, Papeleta de votación, Licencia vigente, Matrícula, SOAT, Habilitación del Municipio, Control de la CORPAIRE.
- Extracurriculares: Actividades que se realizan fuera del horario normal de clases que involucran talleres, deportes, laboratorios, salidas de campo, y otros.
- Servicio de transporte: Es un medio de transporte enfocado en el uso del traslado de estudiantes. Es una extensión territorial de la jurisdicción de las normas y políticas del establecimiento.

## 5. POLÍTICAS

- Inspección se encargará de la planificación y control del servicio de transporte.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-01</b>	Movilización de estudiantes
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 10</b>

- Todos los documentos habilitantes deberán ser archivados con copia a Color, las mismas que serán entregados por los transportistas.
- Los docentes que utilizan el medio de transporte correspondiente, deberán hacer uso de su autoridad para lograr un adecuado comportamiento dentro del espacio físico del transporte (Extensión de la jurisdicción de la institución).
- El valor correspondiente al uso del servicio de transporte por parte de los docentes lo asumirá la institución.
- Los cambios de rutas de los estudiantes se darán únicamente por situaciones emergentes, y con previa autorización por escrito de la Inspección; no serán para necesidades particulares, si no para necesidades de tipo académicas.
- Si surgen inconvenientes graves en el transporte, estos serán notificados a través de una tarjeta de disciplina a Inspección General.
- Si hubiere cambios de domicilio en el transcurso del año lectivo, el colegio procurará solucionar el problema en la medida de las posibilidades, es decir, en caso de haber transporte en el nuevo sector, si hay espacio en la unidad correspondiente y que el acceso al lugar establecido no afecte significativamente al resto de los estudiantes transportados.

## 6. REQUISITOS

Estándares de Calidad Educativa; Dimensión de convivencia escolar; Servicios Complementarios (Transporte).



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-01**

Movilización de estudiantes

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 10**

### 7. INDICADORES

Nombre	Impuntualidad del proveedor del servicio de transporte					
Descripción	Mide el número de veces que el proveedor de servicio de transporte llega impuntual a su compromiso con el traslado de los estudiantes.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Total de veces que el proveedor llega a destiempo	mensual	Negativo	3	5	Inspector General	Rectora

Nombre	Total de incumplimientos					
Descripción	Mide el total de faltas que comete el proveedor del servicio de transporte durante el Quimestre. Este indicador permite tomar la decisión en cuanto a la contratación del proveedor para el siguiente periodo.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Total de incumplimientos del recorrido de	Quimestral	Negativo	2	4	Inspector General	Rectora





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-01**

Movilización de estudiantes

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 10**

los estudiantes.

Nombre	Evaluación del servicio de transporte					
Descripción	Mide la percepción del estudiante y del representante sobre el servicio de transporte.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Encuesta	Anual	Positivo	70%	80%	Inspector General	Rector

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-15	Código de Convivencia
DOC-16	Ley de Tránsito

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
CES-01-REG01	Listado de rutas de transporte	Físico	1 año	Archivo pasivo
CES-01-REG02	Requerimiento de proveedor de servicio de transporte	Físico/Digital	1 año	Actualizar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: CES-01**

**Movilización de estudiantes**

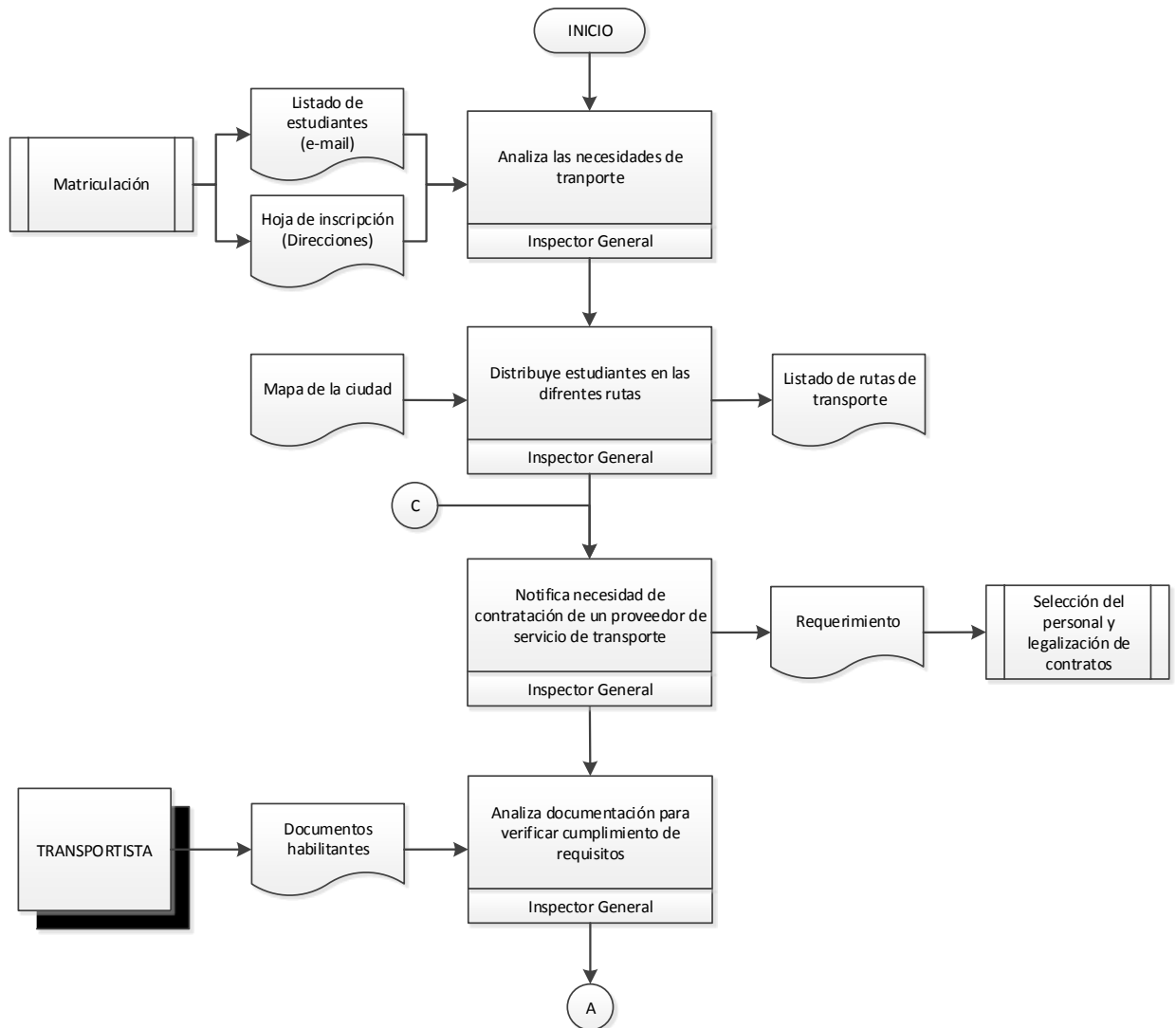
**Edición No. 00**

**Pág. 5 de 10**

		Físico	1 año	Actualizar
CES-01- REG03	Listado de verificación de inspección de unidades	Físico	2 años	Archivo pasivo
CES-01- REG04	Lista de cursos con rutas de transporte	Físico/Digital	1 año	Actualizar
CES-01- REG05	Asignación de docentes en el transporte	Físico/Digital	1 año	Actualizar
CES-01- REG06	Autorización de uso de transporte	Físico	2 años	Eliminar
CES-01- REG07	Solicitud de transporte	Físico	2 años	Eliminar
CES-01- REG08	Notificación de inconvenientes en el servicio de transporte	Físico	2 años	Eliminar
CES-01- REG09	Novedades de transporte	Físico	2 años	Eliminar
CES-01- REG10	Confirmación del servicio de transporte	Físico	2 años	Eliminar

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-01</b>	Movilización de estudiantes
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 6 de 10</b>

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





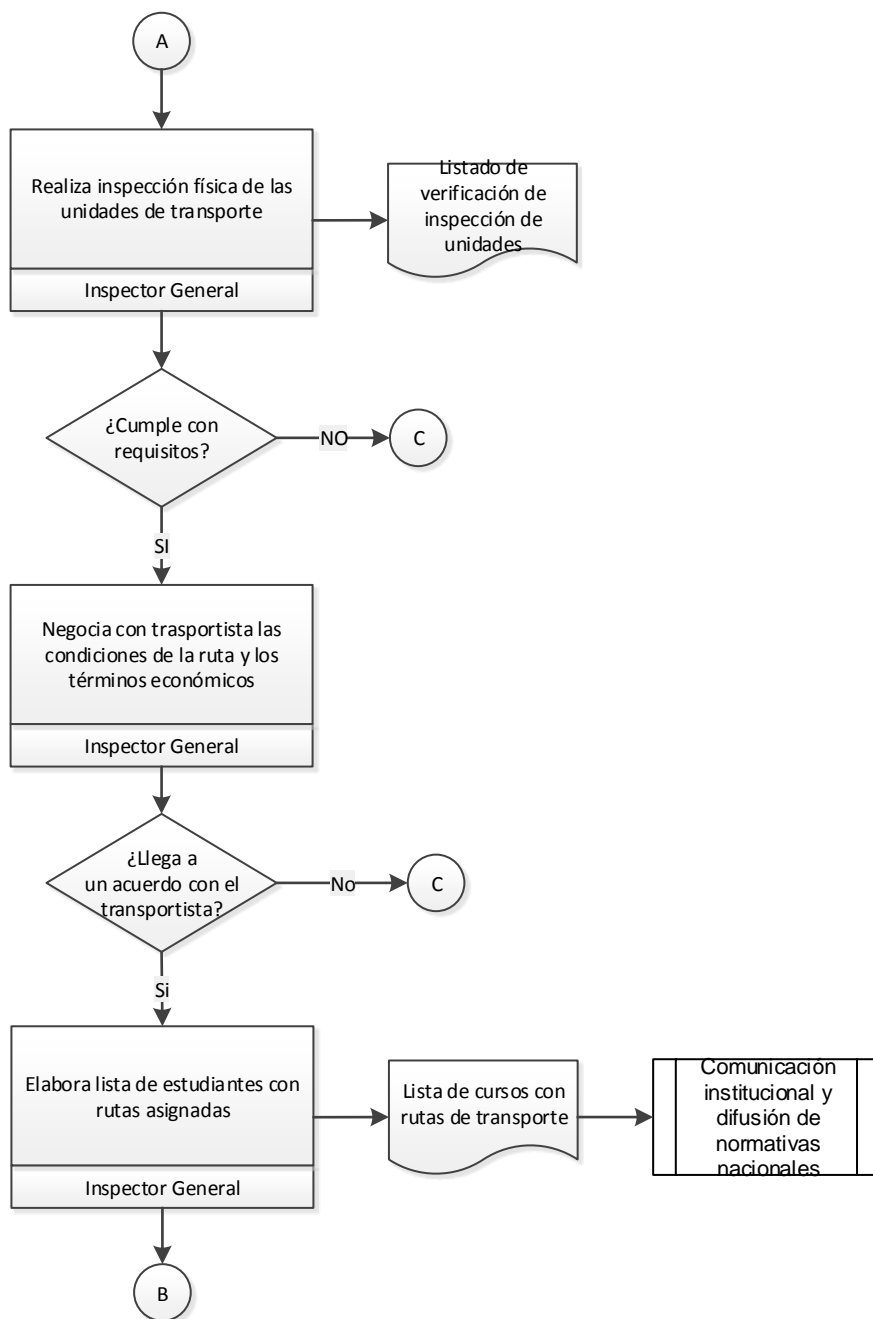
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-01

Movilización de estudiantes

Edición No. 00

Pág. 7 de 10





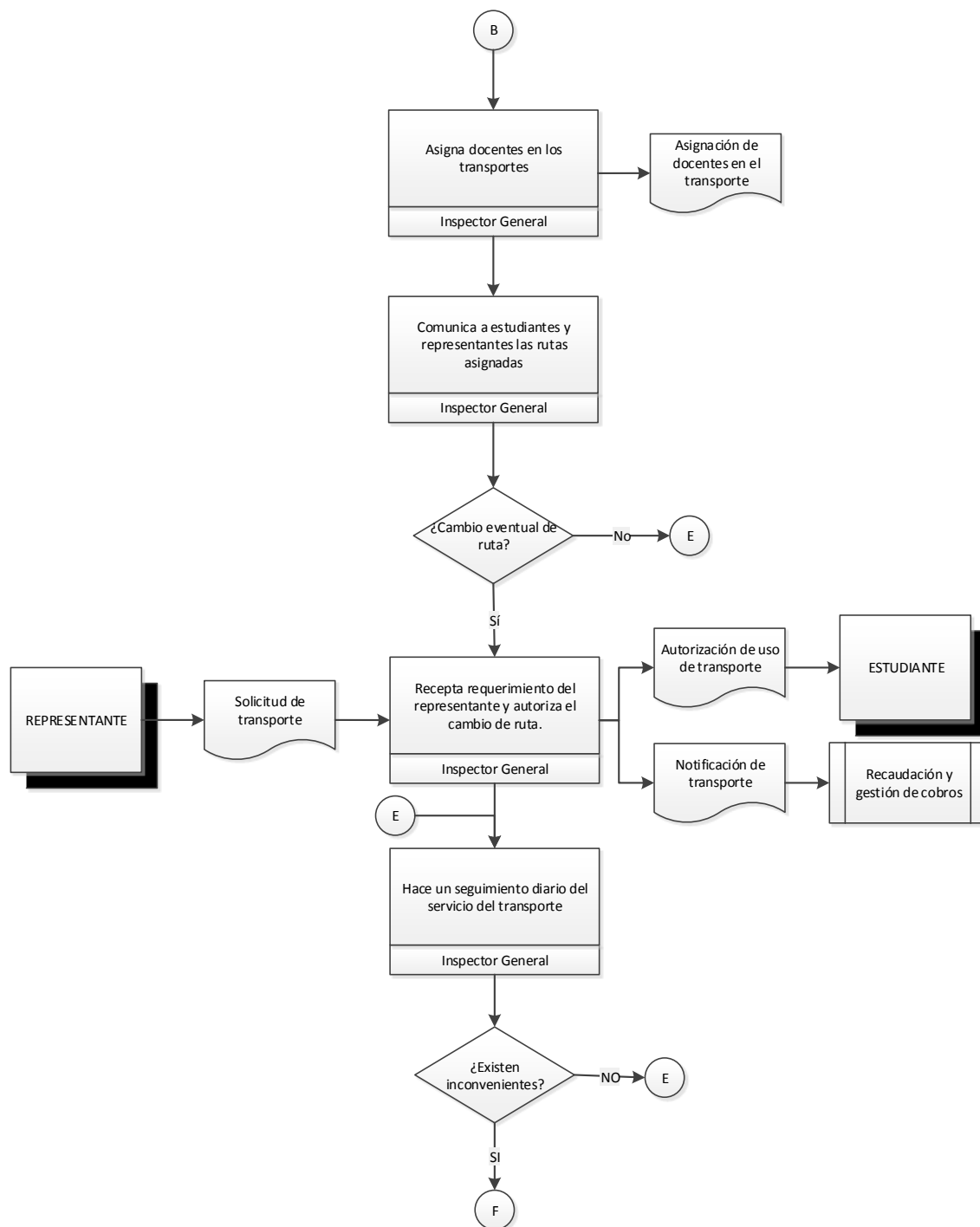
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-01

Movilización de estudiantes

Edición No. 00

Pág. 8 de 10





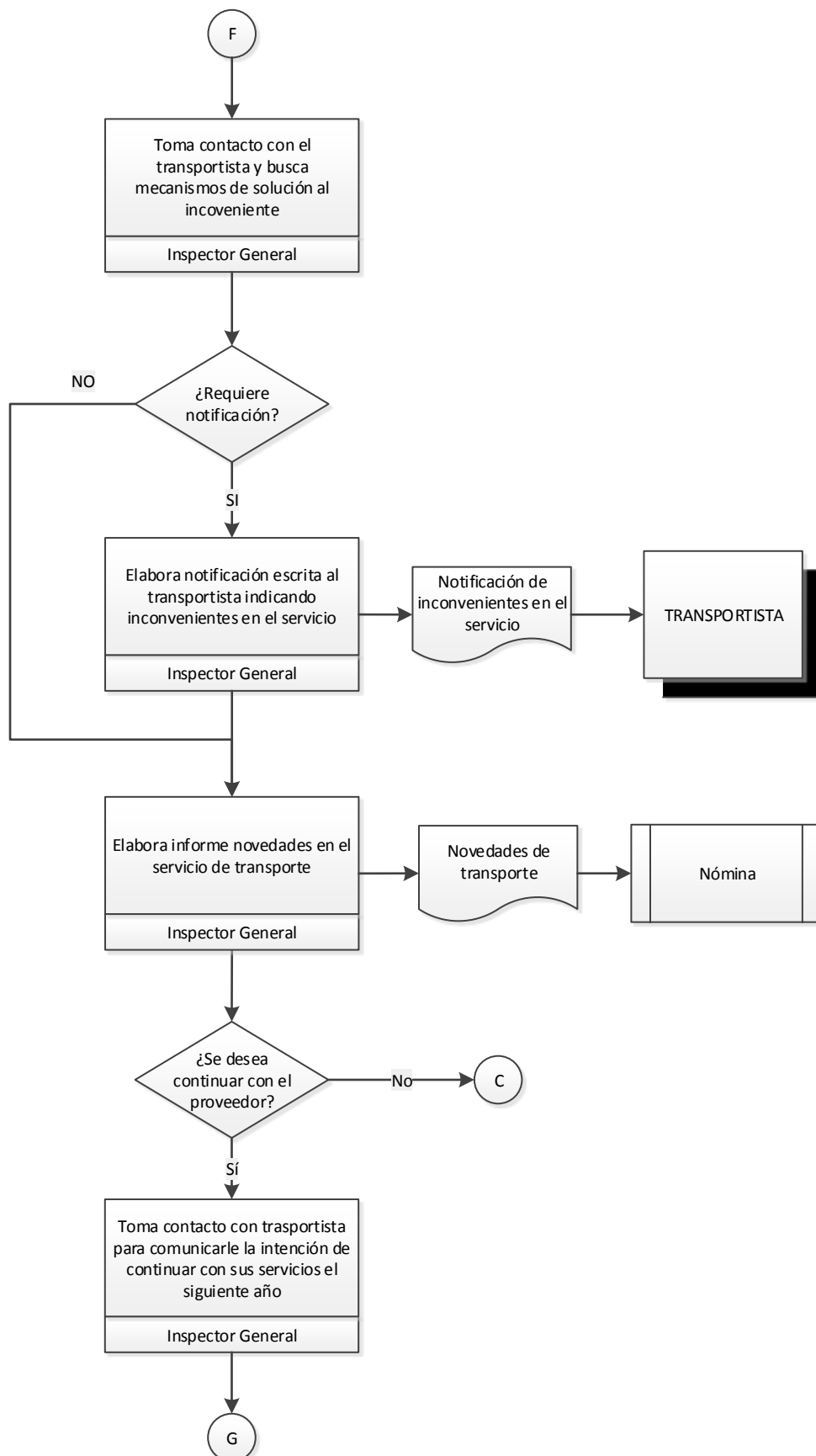
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-01

Movilización de estudiantes

Edición No. 00

Pág. 9 de 10





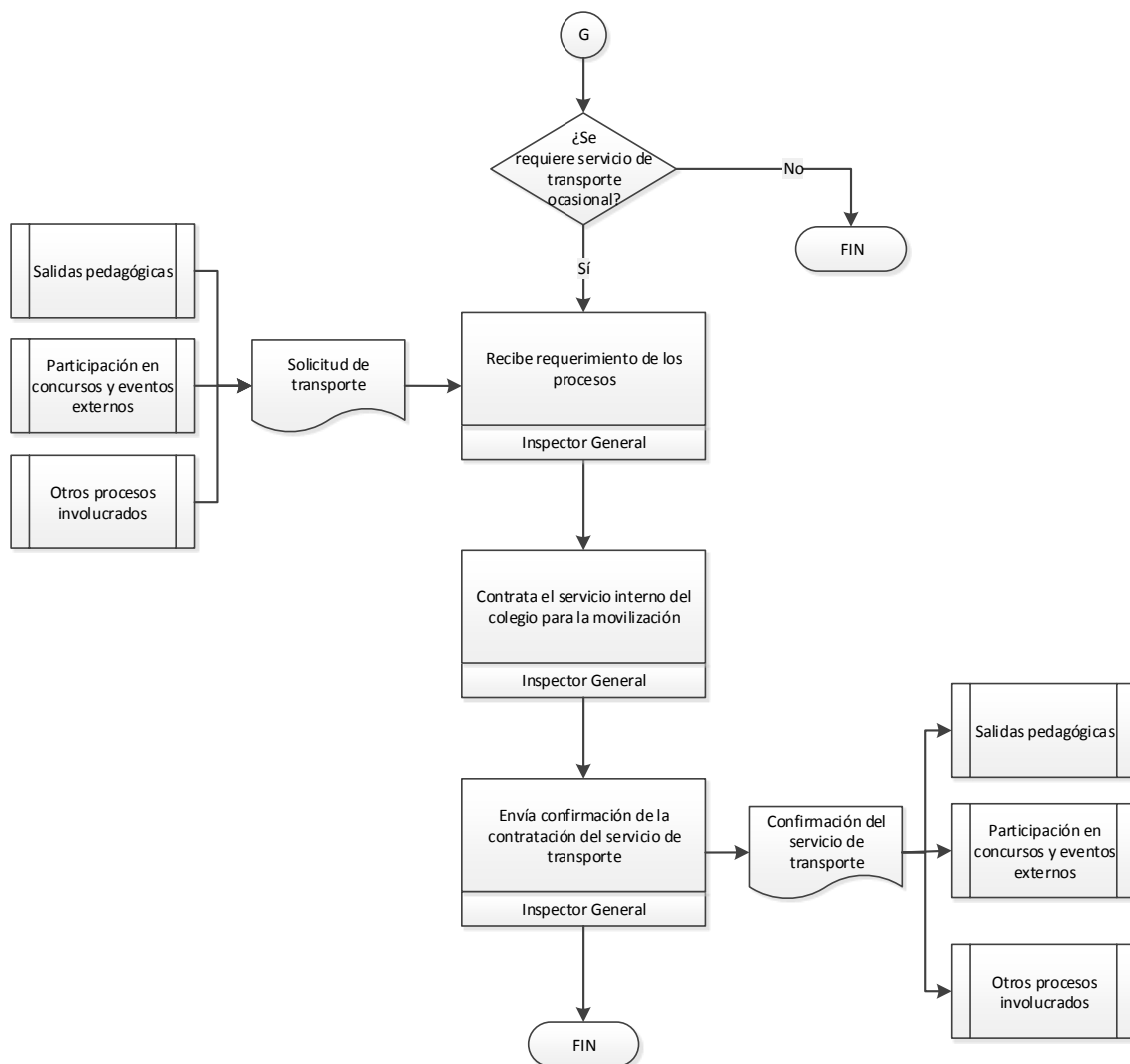
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-01

Movilización de estudiantes

Edición No. 00

Pág. 10 de 10





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-02**

Control de la disciplina

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 12**

### 1. PROPÓSITO

Establecer un mecanismo incorruptible, rígido, y oportuno para fortalecer el carácter de los estudiantes a través del cumplimiento del proceso.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica para los estudiantes a partir del 7mo año de educación general básica.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Inspector General

### 4. DEFINICIONES.

- Acuerdo disciplinario: Es un documento donde se estipulan las reglas y controles exigidos por la institución, al igual que los parámetros establecidos para el manejo de una buena disciplina. Este, debe ser firmado tanto por el representante, como por el estudiante para generar constancia.

### 5. POLÍTICAS

- Desde el primer año de Educación general básica hasta el Sexto año de educación general básica, todos los docentes deberán reportar directamente con los representantes cualquier novedad que amerite la intervención y seguimiento del representante. Si el caso es demasiado grave, el docente deberá notificar a la Señora Rectora antes de tomar cualquier acción correctiva.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-02**

Control de la disciplina

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 12**

- A partir del 7mo año de educación general básica se aplicará rigurosamente este proceso.
- Para matricular a un estudiante el representante deberá firmar el acuerdo disciplinario, al igual que su representado. Este deberá ser archivado en inspección general como evidencia de que el representante acepto las condiciones disciplinarias de la Institución.
- El representante deberá llevarse una copia de los compromisos de él en la formación disciplinaria de su representado.
- A inicios de cada periodo quimestral se les recordará a los estudiantes los principales condicionamientos para cumplir con una buena disciplina.
- Toda notificación al representante deberá ser a través de llamada telefónica, mensaje telefónico y/o correo electrónico, para generar constancia de lo notificado.
- Todos los estudiantes a partir del Séptimo año de Educación general básica tendrán su propio expediente donde se registrarán todas las novedades o inconvenientes disciplinarios, junto con las acciones tomadas.
- Todos los docentes deberán cumplir a cabalidad con el procedimiento.
- El Departamento de Consejería Estudiantil deberá generar las evidencias necesarias que corroboren las acciones tomadas por la institución para fortalecer la disciplina del estudiante, y en caso de ser por inestabilidad emocional, las acciones que se tomaron en beneficio del estudiante.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-02**

Control de la disciplina

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 12**


### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Total de sanciones amarillas por estudiante					
Descripción	Mide la cantidad de sanciones regulares que tiene cada uno de los estudiantes a partir del 7mo año de educación general básica.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Total de sanciones por estudiante	Bimensual	Negativa	2	5	Inspección General	Consejo de Disciplina

Nombre	Total de sanciones rojas por estudiante					
Descripción	Mide la cantidad de sanciones graves que tiene cada uno de los estudiantes a partir del 7mo año de educación general básica.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Total de sanciones por estudiante	Bimensual	Negativa	1	3	Inspección General	Consejo de Disciplina

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-02</b>	Control de la disciplina
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 4 de 12</b>

## 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-03	Código de la niñez y adolescencia
DOC-15	Código de convivencia

## 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
CES-02-REG01	Leccionarios	Físico/Digital	1 año	Actualizar
CES-02-REG02	Registro de novedades	Físico/Digital	2 años	Archivo pasivo
CES-02-REG03	Carpeta del estudiante	Físico	2 años	Archivo pasivo
CES-02-REG04	Tarjeta amarilla	Físico	2 años	Archivo pasivo
CES-02-REG05	Tarjeta roja	Físico	2 años	Archivo pasivo
CES-02-REG06	Agenda de reuniones con representantes	Físico/Digital	1 año	Eliminar
CES-02-REG07	Acta de reunión con el representante	Físico	2 años	Archivo pasivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-02**

**Control de la disciplina**

**Edición No. 00**

**Pág. 5 de 12**

CES-02- REG08	Convocatoria	Física/Digital	2 años	Archivo pasivo
CES-02- REG09	Acta de reunión y resolución del consejo de disciplina	Físico	2 años	Archivo pasivo
CES-02- REG10	Acta de reunión con el o la representante	Físico	2 años	Archivo pasivo
CES-02- REG11	Carpeta de estudiante	Físico	2 años	Archivo pasivo
CES-02- REG12	Informe de estudiantes	Físico	2 años	Archivo pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

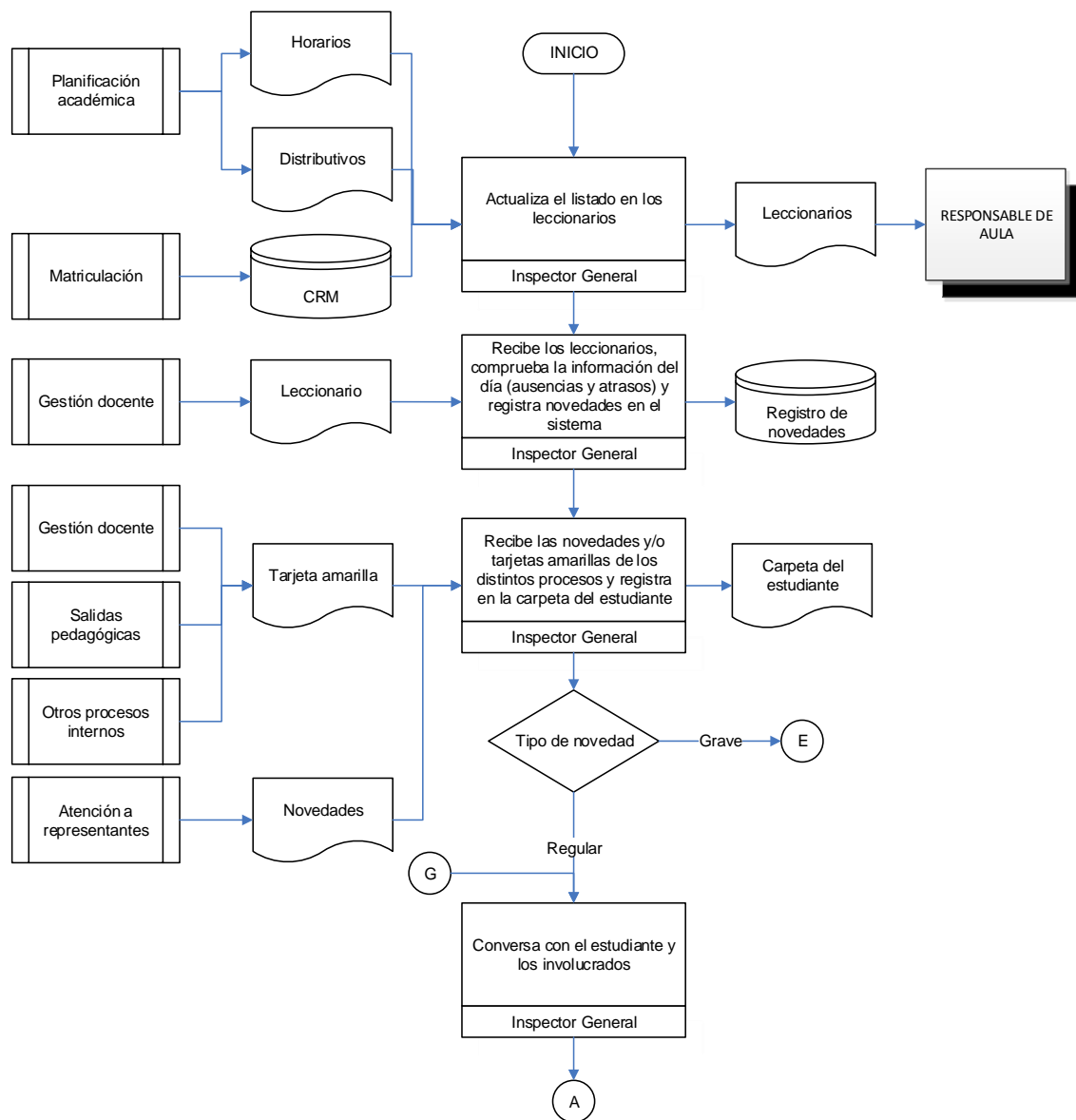
CÓDIGO: CES-02

Control de la disciplina

Edición No. 00

Pág. 6 de 12

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





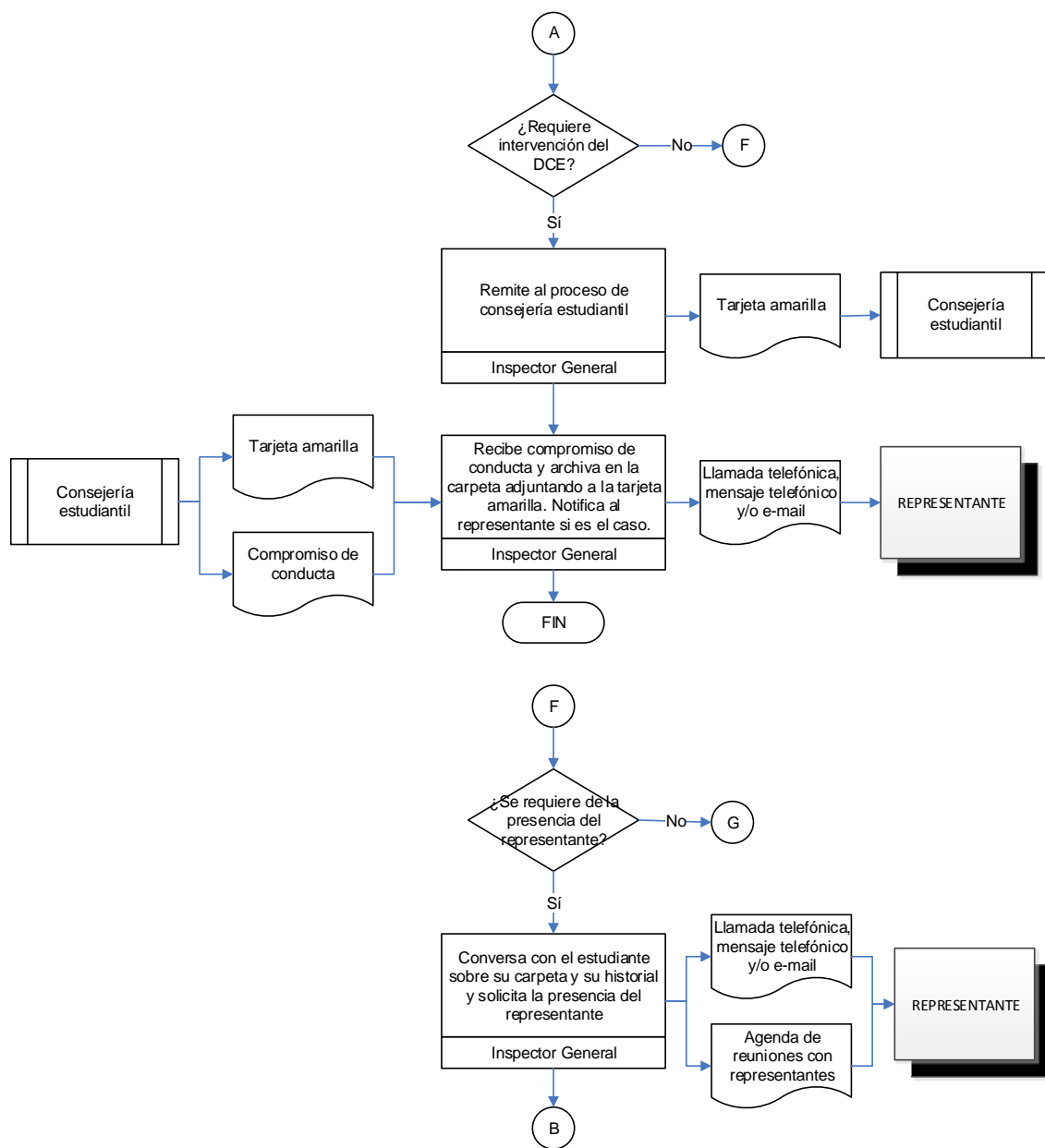
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-02

Control de la disciplina

Edición No. 00

Pág. 7 de 12





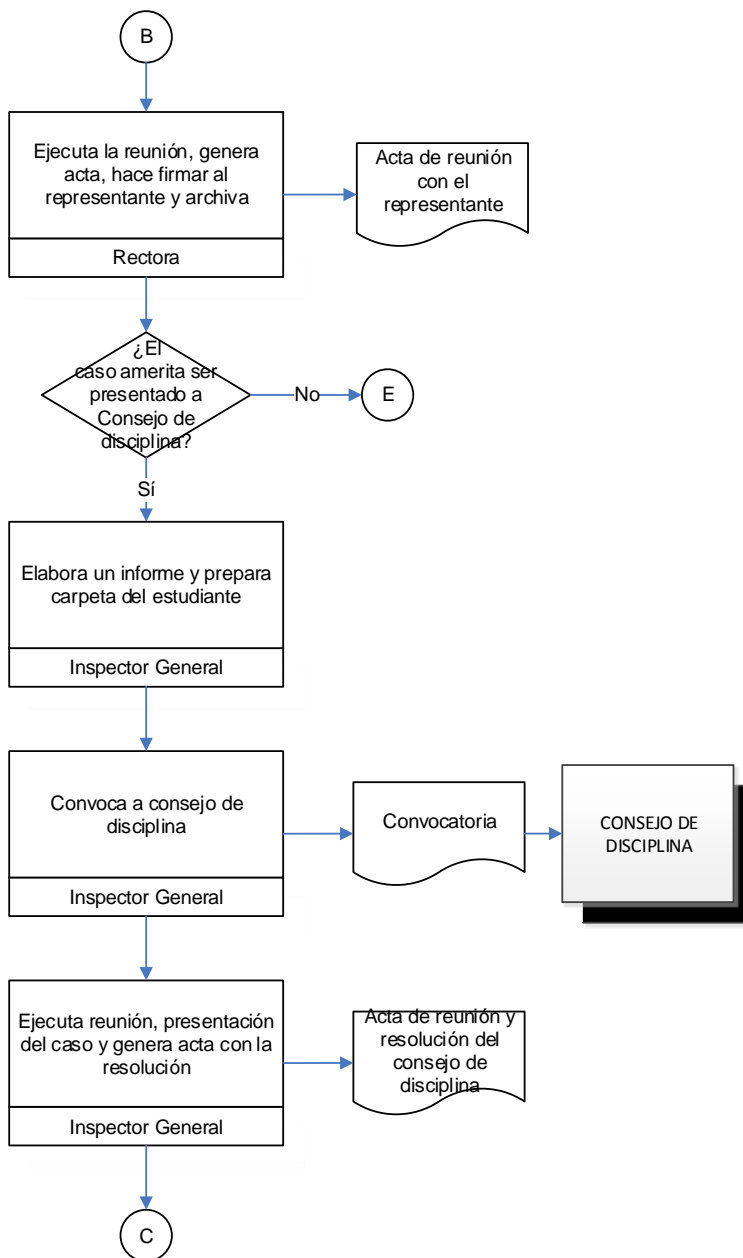
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-02

Control de la disciplina

Edición No. 00

Pág. 8 de 12





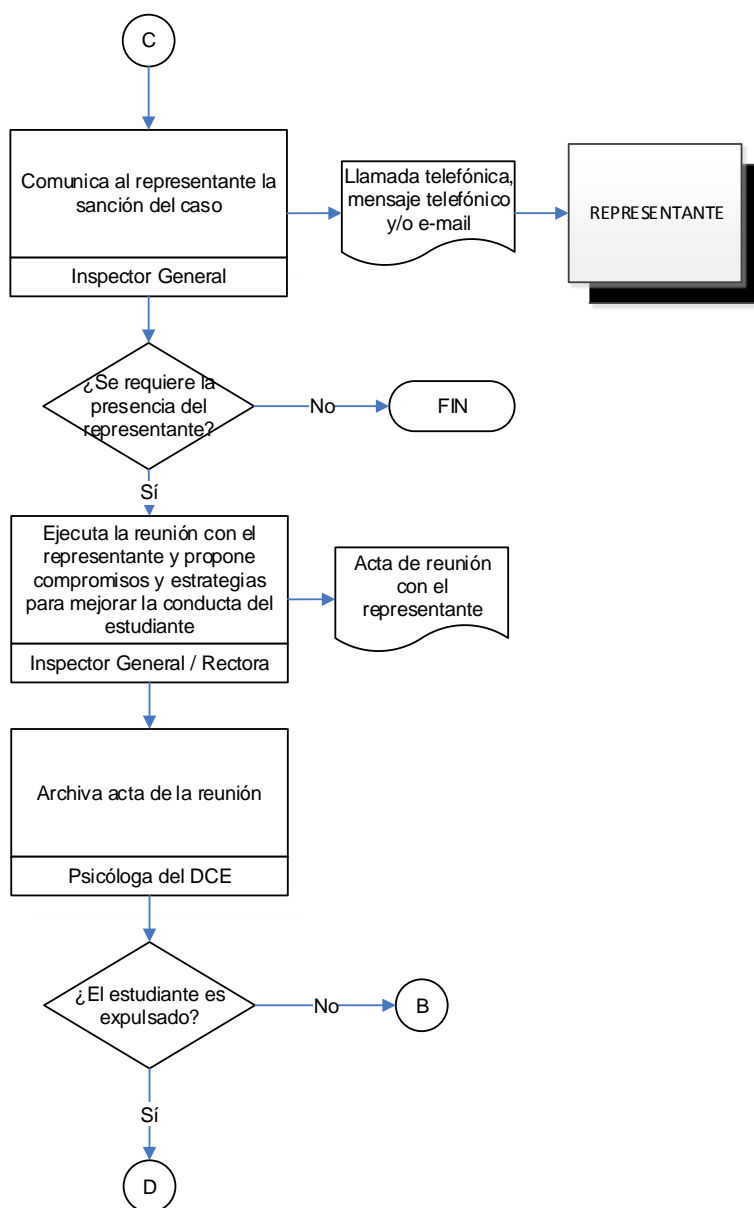
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-02

Control de la disciplina

Edición No. 00

Pág. 9 de 12







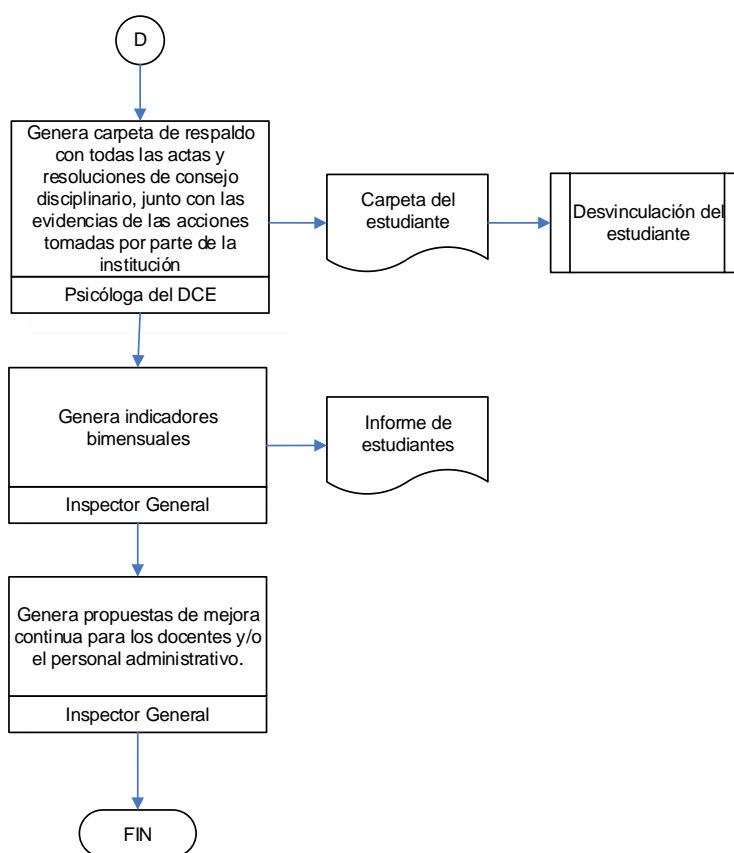
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-02

Control de la disciplina

Edición No. 00

Pág. 10 de 12





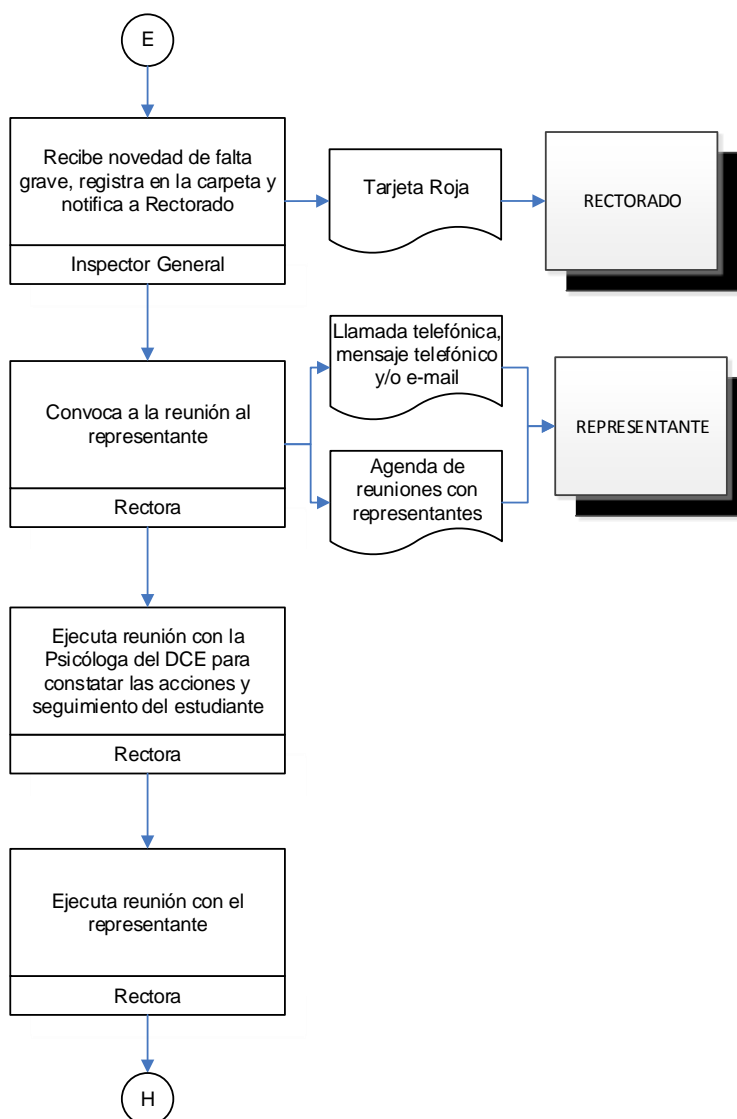
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-02

Control de la disciplina

Edición No. 00

Pág. 11 de 12





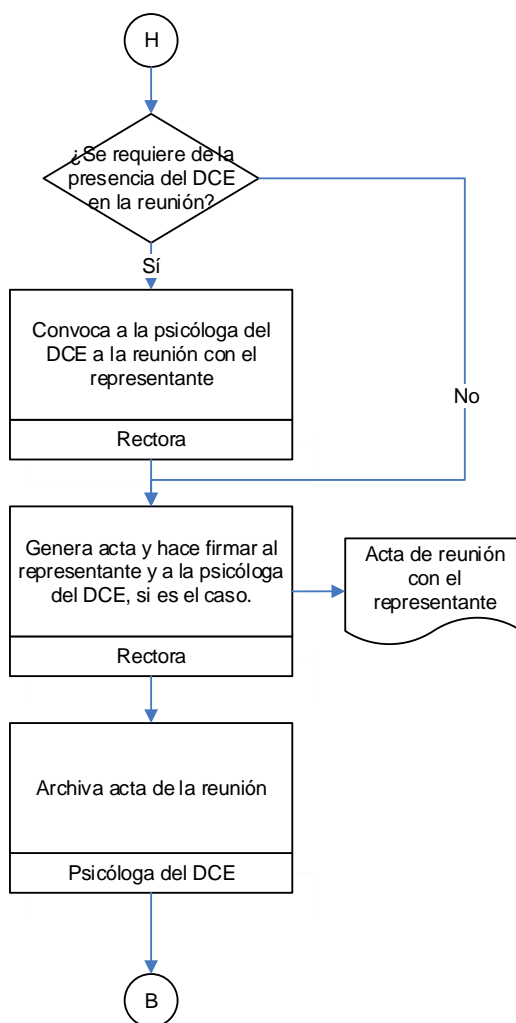
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: CES-02

Control de la disciplina

Edición No. 00

Pág. 12 de 12



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-03</b>	<b>Organización de eventos internos</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 6</b>

## 1. PROPÓSITO

Promover actividades de integración que contribuyan al mejoramiento de la convivencia escolar a través de la ejecución de programas para deleite de todos los miembros de la comunidad educativa.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para eventos aprobados de fechas festivas que se encuentren dentro de la planificación anual.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Inspector General

## 4. DEFINICIONES.

No aplica

## 5. POLÍTICAS

- La organización de un evento siempre deberá contar con aprobación previa de la Sra. Rectora.
- Todos los docentes deberán participar en la planificación, ejecución y control del evento, caso contrario se tomará en cuenta la falta de participación, misma que será notificada a través de memo, y considerada como parte condicionante para la renovación de su contrato.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-03**

**Organización de eventos internos**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 6**

- Todo evento deberá estar perfectamente bien planificado y coordinado hasta dos días antes de ser ejecutado. Todos los docentes deberán asegurar la calidad del evento, teniendo en cuenta la secuencia de su participación durante el programa.
- Durante el evento todos y cada uno de los docentes deberán estar pendientes de la continuidad de actividades planificadas en el orden del día.
- El Inspector General deberá apuntar todas las irregularidades incurridas en el evento, mismas que serán notificadas en la reunión de cierre del evento.
- Será obligatoria la reunión de cierre del evento 10 minutos después de haberse concluido, para realizar la debida retroalimentación por parte de la Sra. Rectora y el Inspector General.
- Toda observación deberá ser realizada de manera constructiva en beneficio de la mejora continua para la organización de eventos.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Cantidad de personas en el lugar					
Descripción	Mide la cantidad de personas que asistieron al evento.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Sumatoria de las personas que asistieron	Por evento	Positivo	20	150	Docente	Rectora



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-03**

**Organización de eventos internos**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 6**

al evento

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
	No aplica

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
CES-03-REG01	Memo	Físico	1 año	Eliminar
CES-03-REG02	Requerimientos	Digital	1 año	Eliminar
CES-03-REG03	Características y parámetros del evento	Físico/Digital	1 año	Eliminar
CES-03-REG04	Fotografías	Digital	1 año	Archivo Pasivo
CES-03-REG05	Informe de novedades del evento	Físico/Digital	3 años	Eliminar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

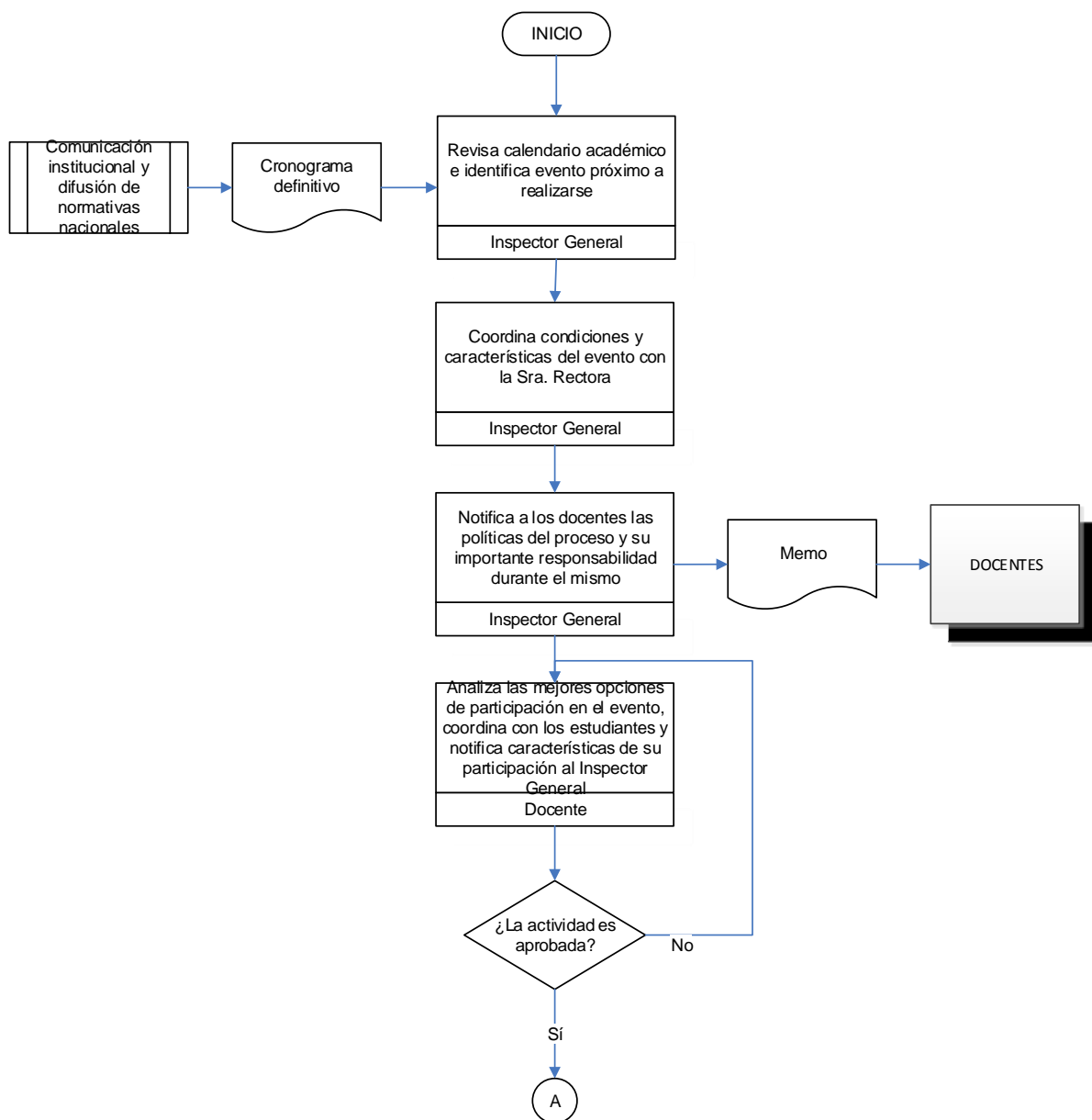
CÓDIGO: CES-03

Organización de eventos internos

Edición No. 00

Pág. 4 de 6

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





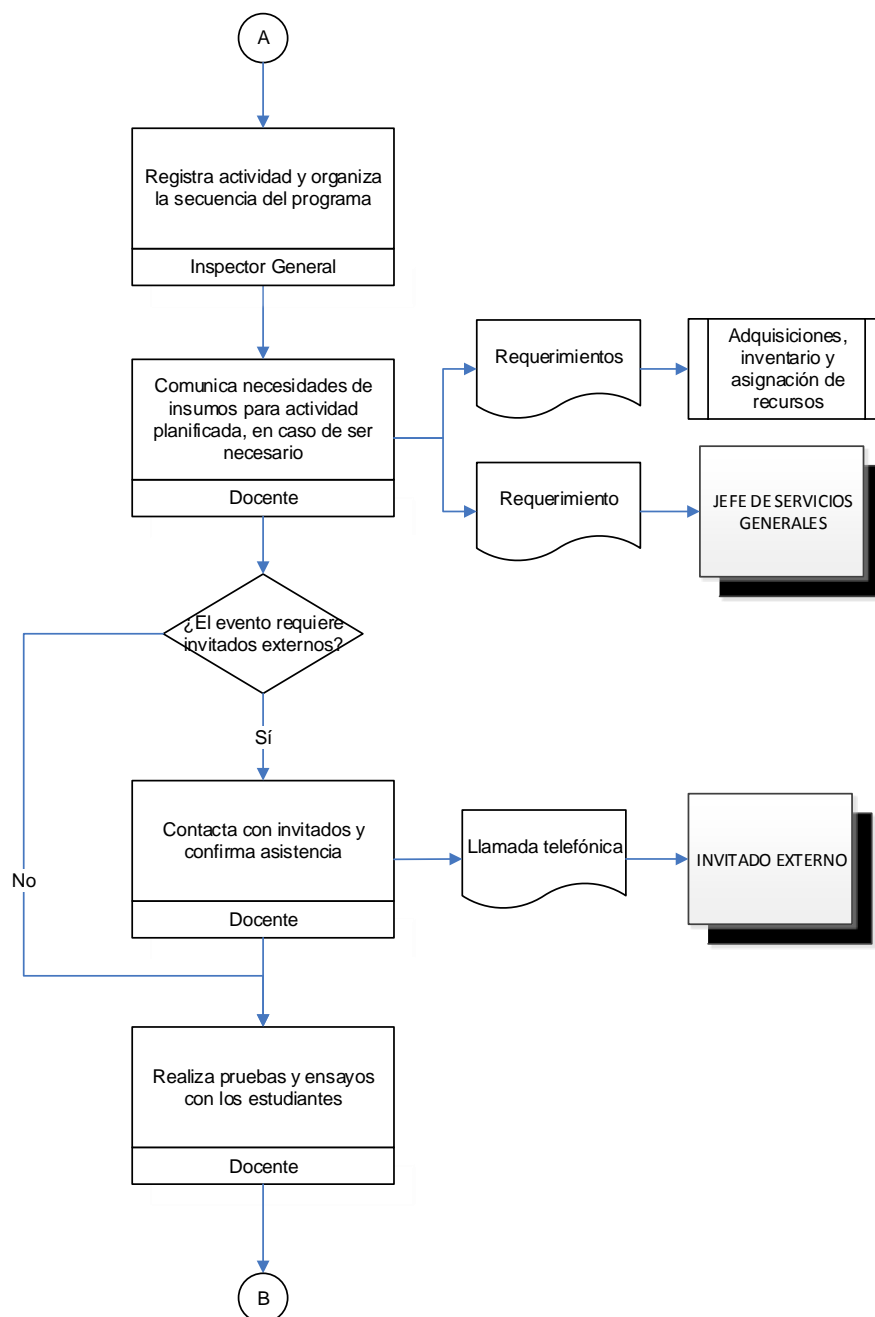
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-03

Organización de eventos internos

Edición No. 00

Pág. 5 de 6







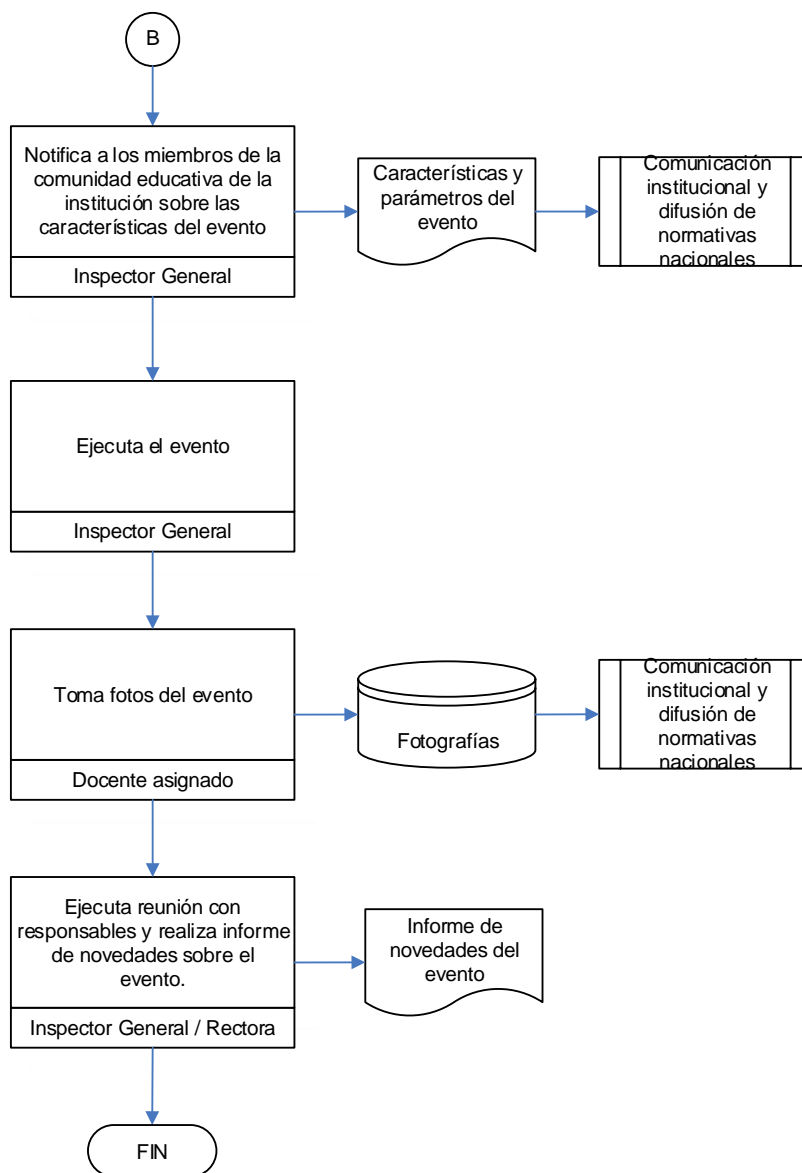
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-03

Organización de eventos internos

Edición No. 00

Pág. 6 de 6





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-04**

Supervisión de espacios físicos

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 5**

### 1. PROPÓSITO

Vigilar el correcto uso de las instalaciones a través de la asignación de docentes responsables y comprometidos; salvaguardando el bienestar, salud e integridad de los estudiantes.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica para el tiempo en que los estudiantes se encuentren fuera de las aulas (horas de recreo, actividades extracurriculares, otros).

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Inspector General

### 4. DEFINICIONES.

*No aplica*

### 5. POLÍTICAS

- El Inspector General será el encargado de planificar los horarios, distribución y asignación de días, junto con sus respectivos docentes responsables.
- Durante el día, dos docentes previamente asignados deberán vigilar las actividades que los estudiantes realicen en las horas de recreo.
- Los docentes asignados al día correspondiente serán los responsables de cualquier incidente que pudiere pasar dentro del periodo de receso.
- Los docentes asignados deberán distribuirse los espacios físicos de vigilancia, y bajo ningún motivo deberán permanecer juntos en un mismo sitio.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-04**

**Supervisión de espacios físicos**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 5**


- Todos los docentes y el personal administrativo tienen la obligación de controlar, vigilar y supervisar cualquier actividad irregular que atente contra el bienestar, salud o integridad de los estudiantes.

### 6. REQUISITOS

Estándares de Calidad Educativa; Dimensión de Gestión administrativa; Recursos didácticos y físicos.

### 7. INDICADORES

Nombre	Nivel de responsabilidad					
Descripción	Mide porcentualmente el nivel de responsabilidad en la aplicación de las horas de supervisión de cada docente.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total de días correctamente vigilados/Total de días planificados a vigilar) x 100	Quimestral	Positiva	90%	98%	Inspector General	Rectora

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-04</b>	Supervisión de espacios físicos
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>

## 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-15	Código de convivencia

## 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
CES-04-REG01	Distributivo de supervisión de espacios físicos	Físico	1 año	Actualizar
CES-04-REG02	Tarjeta de amarilla	Físico	1 año	Archivo Pasivo
CES-04-REG03	Registro de firmas de control de periodos de supervisión	Físico	1 año	Eliminar
CES-04-REG04	Informe de incumplimiento en la supervisión de espacios físicos	Físico	3 años	Archivo Pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

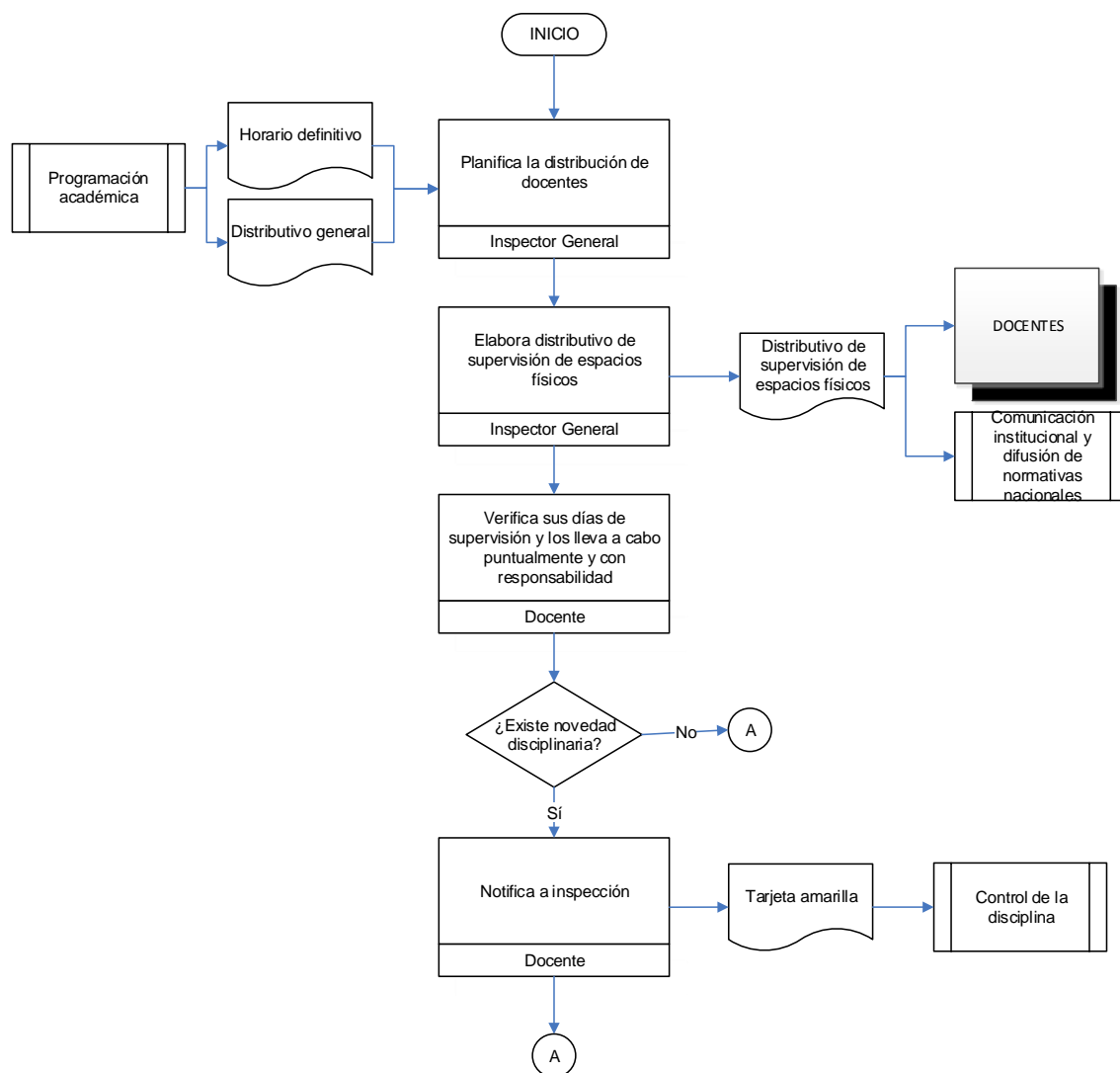
CÓDIGO: CES-04

Supervisión de espacios físicos

Edición No. 00

Pág. 4 de 5

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





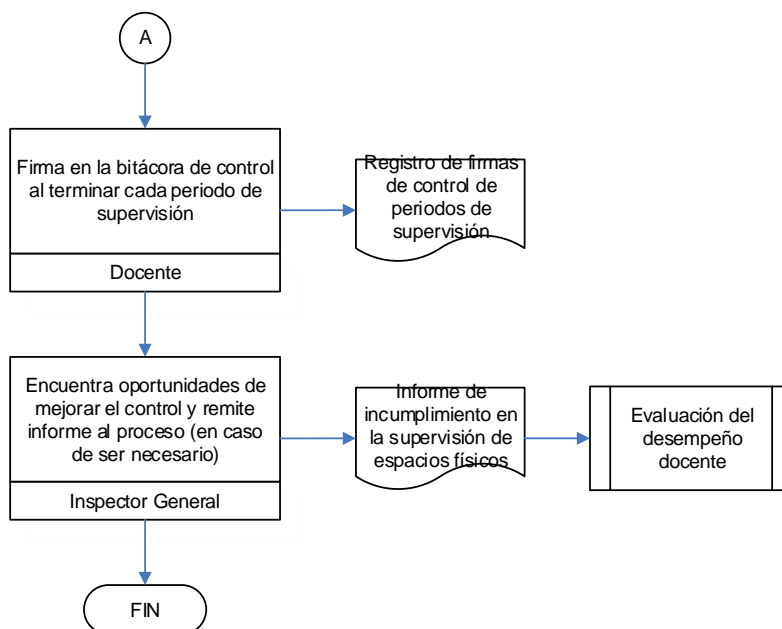
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: CES-04**

**Supervisión de espacios físicos**

**Edición No. 00**

**Pág. 5 de 5**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-05</b>	Elección de representantes estudiantiles y DRLE
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 8</b>

## **1. PROPÓSITO**

Establecer un lineamiento oportuno para la selección democrática de los representantes estudiantiles y al delegado(a) de los representantes legales estudiantiles.

## **2. ALCANCE**

Este proceso aplica únicamente para la selección democrática y posicionamiento de tanto para representantes estudiantiles y DRLE.

## **3. RESPONSABLE DEL PROCESO**

Rectora

## **4. DEFINICIONES**

CE: Concejo estudiantil.

DRLE: Delegado(a) de los representantes legales estudiantiles.

Tribunal electoral: está constituido por Rectora, Vicerrector, Inspector y Directora del DCE.

Record disciplinario: constituye el registro disciplinario desde su inicio en la institución.

## **5. POLÍTICAS**

- Todos los estudiantes que se postulen para formar parte de las listas deberán tener un record disciplinario impecable.

<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-05**

**Elección de representantes estudiantiles y DRLE**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 8**

- Cada lista aprobada y reconocida por la institución por parte de la Sra. Rectora, tendrá un día para realizar su campaña; y podrán realizar actividades de integración en el tiempo de recreo.
- Bajo ninguna circunstancia los estudiantes de listas contrarias deberán interferir en las campañas de turno.
- El Inspector General será el encargado de colaborar con el seguimiento disciplinario que dichas actividades demandan, con la finalidad de mantener el orden durante el transcurso de las campañas.
- Una semana antes de la ejecución de las actividades previstas en el plan de la lista ganadora, los estudiantes deberán notificar mediante un oficio al Rector el detalle de las mismas.

### 6. REQUISITOS

Sección 6; Art. 62-75 Reglamento General a la LOEI.

### 7. INDICADORES

Nombre	Porcentaje de Cuórum para la elección del CCPMF					
Descripción	Mide porcentualmente la cantidad de padres y madres de familia que asistieron a la convocatoria para la elección del CCPMF					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total de representantes asistentes /	Anual	Positivo	51%	90%	Secretaría Académica	Vicerrector





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-05**

Elección de representantes estudiantiles y DRLE

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 8**

Total de representantes convocados)x100						
---	--	--	--	--	--	--

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-01	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
DOC-17	Reglamento para elecciones de consejo estudiantil

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
CES-05- REG01	Cronograma de actividades para elecciones CE y DRLE	Físico/Digital	3 meses	Eliminar
CES-05- REG02	Convocatoria para CE	Físico	2 meses	Eliminar
CES-05- REG03	Cronograma de actividades (Campaña, debate, sufragio, etc)	Físico	2 meses	Eliminar
CES-05- REG04	Información de notas	Digital	2 meses	Eliminar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-05**

Elección de representantes estudiantiles y DRLE

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 8**

CES-05- REG05	Listas aprobadas	Físico	2 meses	Eliminar
CES-05- REG06	Acta de elecciones de consejo estudiantil	Físico	1 año	Archivo Pasivo
CES-05- REG07	Circular para convocatoria de elección del DRLE	Físico	2 meses	Eliminar
CES-05- REG08	Asistencia de los padres y madres de familia	Físico	1 año	Archivo Pasivo
CES-05- REG09	Acta de reunión de elección del DRLE	Físico	1 año	Archivo Pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

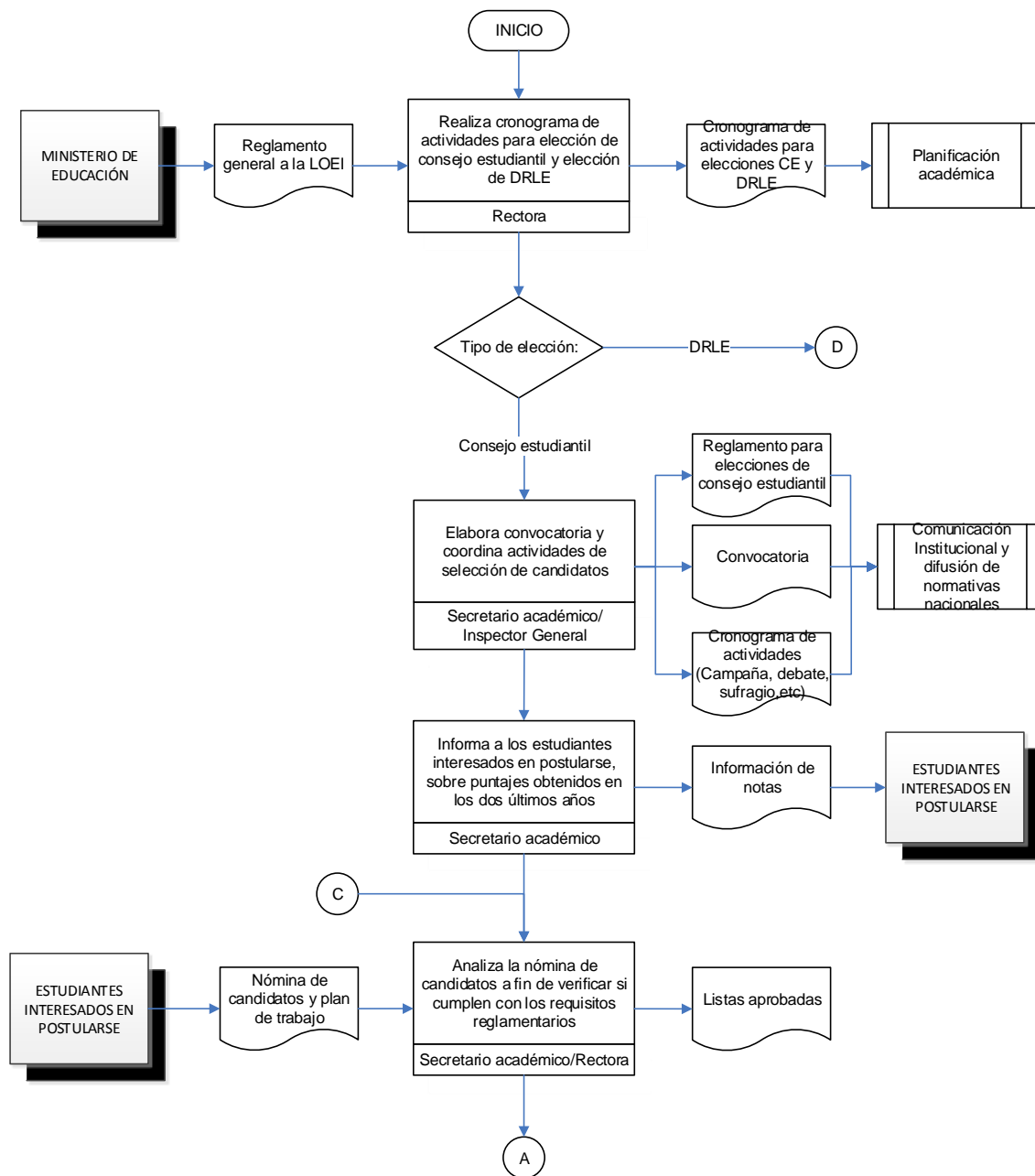
CÓDIGO: CES-05

Elección de representantes estudiantiles y DRLE

Edición No. 00

Pág. 5 de 8

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





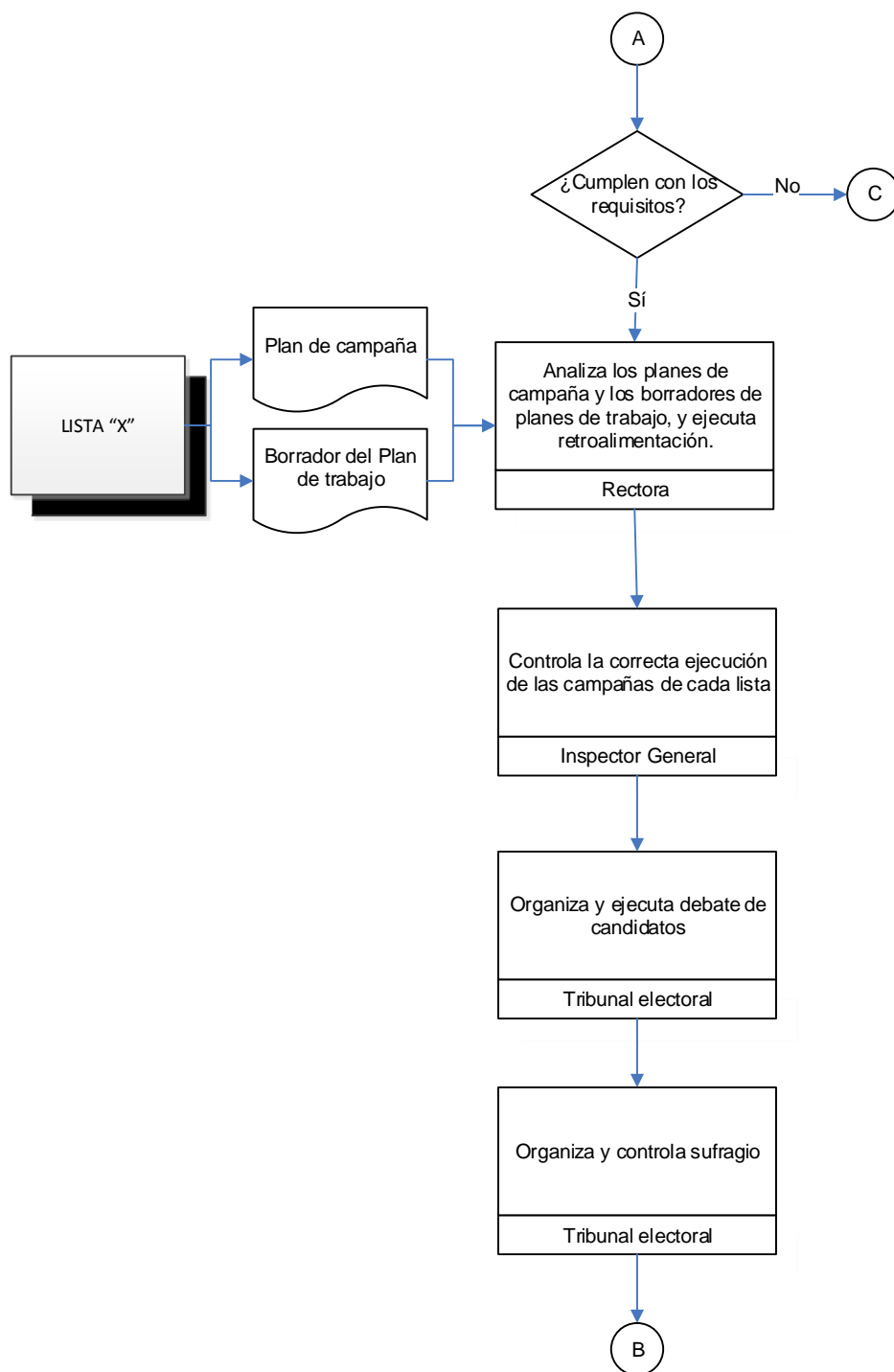
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-05

Elección de representantes estudiantiles y DRLE

Edición No. 00

Pág. 6 de 8





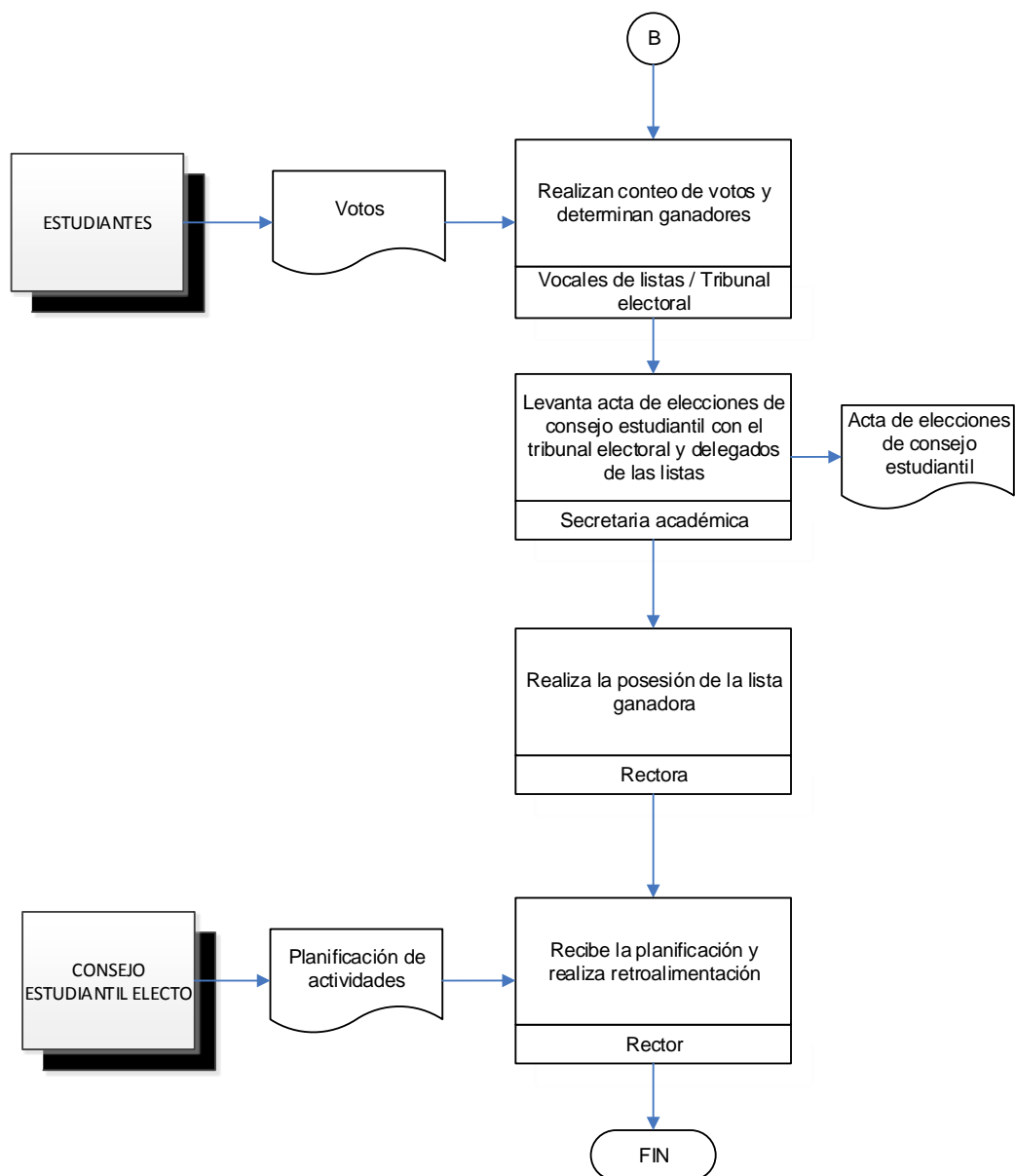
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-05

Elección de representantes estudiantiles y DRLE

Edición No. 00

Pág. 7 de 8





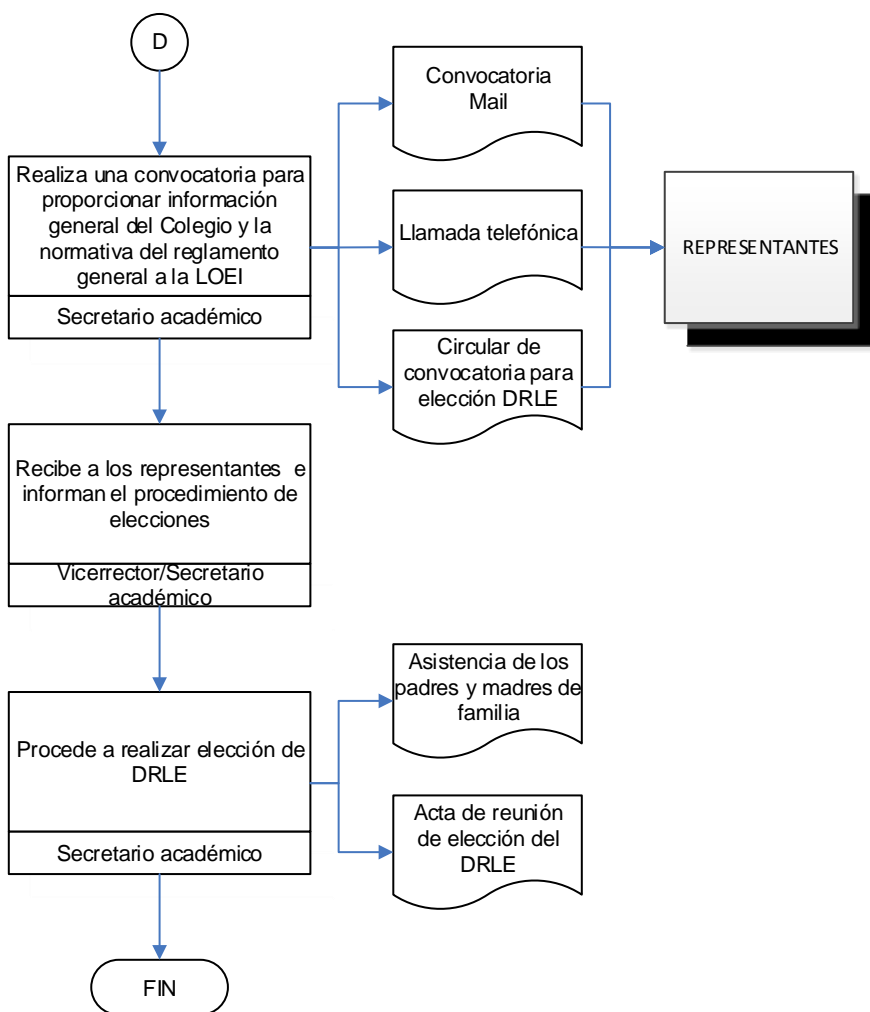
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-05

Elección de representantes estudiantiles y DRLE

Edición No. 00

Pág. 8 de 8





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-06**

Consejería estudiantil

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 10**

### 1. PROPÓSITO

Proporcionar un sistema de control que sirva de soporte emocional para el estudiante mediante un seguimiento constante del comportamiento y el rendimiento académico.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente a estudiantes que presenten dificultades de aprendizaje con o sin diagnóstico; estudiantes con trastornos conductuales y emocionales, ya sea individual, grupal o a nivel familiar y estudiantes que tengan un rendimiento menor a siete en cualquier materia materia.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Psicóloga del DCE

### 4. DEFINICIONES.

- Apoyo emocional: acción oportuna efectuada por la psicóloga que beneficia al estudiante apoyando y reforzando temas que son variables indispensables para la estabilidad emocional del estudiante como la dinámica familiar, desempeño académico, identidad y habilidades socio-afectivas.
- Apoyo Externo Psicológico: terapia individual o a nivel familiar para trabajar el área emocional y conductual del estudiante.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-06**

**Consejería estudiantil**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 10**

- Apoyo Externo Psicopedagógico: terapia individual que recibe el estudiante en el área cognitiva, para permitir un aprendizaje eficaz, fuera de las instalaciones de la institución.
- Bienestar estudiantil: consiste en el seguimiento emocional, conductual y académico del estudiante junto con el entorno que lo rodea.
- DCE: Departamento de Consejería Estudiantil
- Informe de evaluación: puede ser informe psicopedagógico y/o psicológico.
- Informe Psicopedagógico: tiene datos personales del estudiante, motivo de evaluación, actitud durante la evaluación, los resultados de los TEST aplicados, síntesis diagnóstica y recomendaciones.
- Notas bajas: Son todas las notas que se encuentren menores a 7.
- Orientación Familiar: consiste en la resolución de conflictos familiares y conyugales.
- Problemas de comportamientos cotidianos: expulsiones de clase, malas relaciones interpersonales con sus compañeros o con el docente.
- Registro de seguimiento a estudiantes “Carpeta”: es el registro individual que está a carga de cada una de las psicólogas, en el cual consta las novedades de los casos atendidos diariamente y las novedades expuestas en las reuniones de coordinación.
- Conducta: en latín, el término "conducta" proviene de "conductus" que significa "conducir" y se refiere básicamente al modo en que un organismo se conduce en relación con los demás, según una norma moral, social o cultural. Se refiere también a la conducta global de un determinado grupo social en sus relaciones





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-06**


**Consejería estudiantil**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 10**

hacia los otros. En ocasiones se le emplea como sinónimo de comportamiento, pero es incorrecto hacerlo, pues la conducta implica una actividad consciente, observable y repetible.


- **Comportamiento:** Es la manera de proceder que tienen las personas, en relación con su entorno de estímulos. este puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según sean las circunstancias que afecten al organismo.
- **Necesidades Educativas Especiales:** No están siempre relacionadas con una dificultad de aprendizaje, también pueden presentarse porque el estudiante capta y aprende demasiado rápido. Para ambos casos deben realizarse adaptaciones curriculares y buscar la metodología o estrategia de trabajo adecuada para poder satisfacer aquellas necesidades educativas especiales.
- **Adaptación Curricular:** Son modificaciones que se efectúan sobre el currículo ordinario, necesarias para dar respuesta a la necesidad de aprendizaje de cada estudiante.
- **Dificultades Específicas de Aprendizaje:** Estas son dislexia, discalculia, disgrafía, disortografía, disfasia, trastorno por déficit de atención e hiperactividad, trastorno comportamental, entre otras dificultades.
- **Faltas de los estudiantes según el Art. 330:** Son comportamientos que van en contra de la normativa establecida en el Código de Convivencia.
- **Código de Convivencia Art. 89:** El Código de Convivencia es el documento público construido por los actores que conforman la comunidad educativa. En este se deben detallar los principios, objetivos y políticas institucionales que

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-06</b>	<b>Consejería estudiantil</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 4 de 10</b>

regulen las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa; para ello, se deben definir métodos y procedimientos dirigidos a producir, en el marco de un proceso democrático, las acciones indispensables para lograr los fines propios de cada institución.

## 5. POLÍTICAS

- El Departamento de Consejería Estudiantil dará seguimiento a los casos que sean remitidos por inspección luego de la intervención realizada por el dirigente y el inspector.
- El DCE no podrá tomar acciones disciplinarias en ningún caso.
- El DCE informara a los representantes de los problemas de comportamiento cotidianos representados a través de la inspección.
- El DCE para realizar una evaluación psicopedagógica al estudiante deberá solicitar autorización a los representantes.
- El DCE atenderá y realizara un seguimiento a todos los casos de bajo rendimiento.
- El DCE contara con un registro individual de seguimiento de todos los casos remitidos a este Departamento.
- El DCE coordinara con la inspección un horario para atender a los estudiantes con necesidades educativas especiales.
- Toda entrevista realizada con docentes, autoridades y representantes deberá ser registrada y firmada en un formato establecido.
- Los docentes tienen la obligación de reportar novedades académicas y de comportamiento al DCE.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-06</b>	<b>Consejería estudiantil</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 5 de 10</b>

- En caso de que el representante requiera una cita en el DCE, deberá realizar previa cita.
- El informe de las evaluaciones psicopedagógicas realizadas en el DCE serán comunicadas de manera verbal al representante.
- En caso de la evaluación psicopedagógica, reporte una necesidad educativa especial, el docente de o las materias deberá realizar adaptaciones curriculares, previas a la autorización de los representantes legales.
- Una vez que el informe psicopedagógico realizado en el DCE diagnostique necesidades educativas especiales se deberá remitir al CEDOPS para obtener una evaluación legalmente autorizada.
- En caso de que el representante se niegue a optar por apoyo externo psicológico y/o psicopedagógico, el psicólogo de la institución deberá asentar la negación en el acta de reunión.
- Toda asesoría familiar deberá guardarse con absoluta reserva, siempre y cuando no afecte su integridad personal, familiar o institucional.
- La entrevista e intervención de asesoría familiar obligatoriamente se realizaran con la presencia de los dos representantes.

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

Nombre	Estudiantes que asisten a terapia
Descripción	Mide el porcentaje de estudiantes que asisten a terapia.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-06**

Consejería estudiantil

**Edición No. 00**

**Pág. 6 de 10**

<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Estudiantes que asisten a terapia / Total de estudiantes Evaluados y que necesiten terapia) x 100	Bimensual	Positivo	80%	90%	Psicóloga del DCE	Rectora

<b>Nombre</b>						
<b>Descripción</b>						
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>

### 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-15	Código de Convivencia
DOC-02	Ley orgánica de Educación Intercultural
DOC-01	Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-06**

Consejería estudiantil

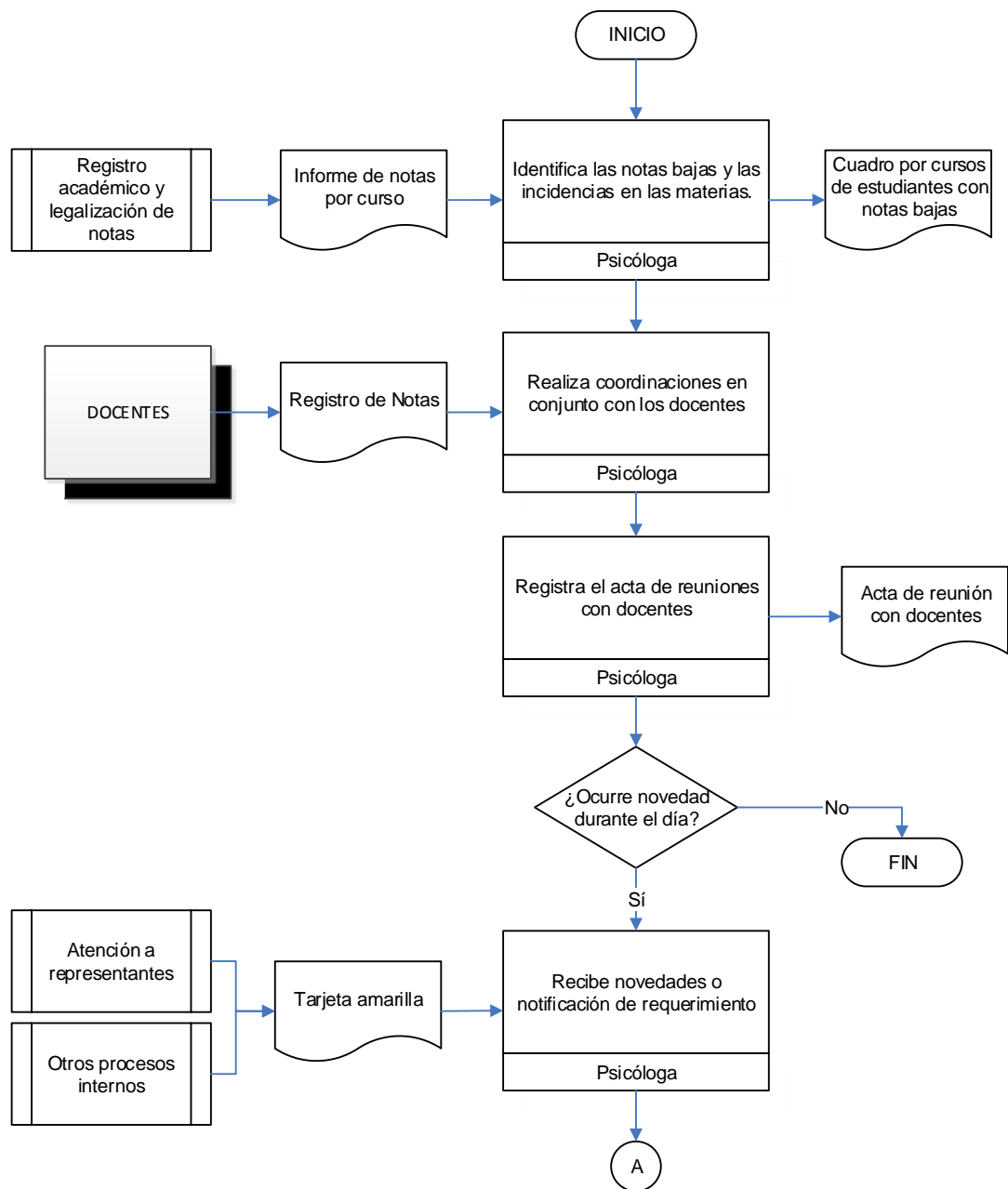
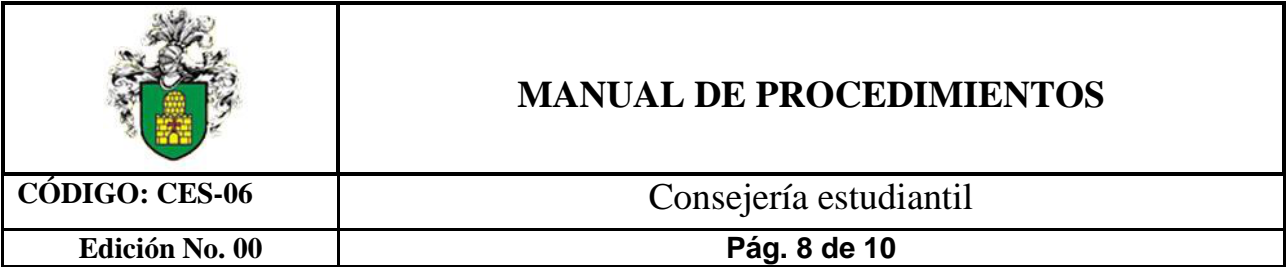
**Edición No. 00**

**Pág. 7 de 10**

DOC-03	Código de la Niñez y Adolescencia
DOC-18	Batería de pruebas de evaluaciones psicopedagógicas

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
CES-06-REG01	Cuadro por cursos de estudiantes con notas bajas	Físico/Digital	2 años	Eliminar
CES-06-REG02	Acta de reunión con docentes	Físico	2 años	Eliminar
CES-06-REG03	Bitácora de novedades y seguimiento por casos	Físico/Digital	2 años	Eliminar
CES-06-REG04	Citatorio-mail	Físico/Digital	2 años	Eliminar
CES-06-REG05	Agenda	Físico	1 año	Eliminar
CES-06-REG06	Acta de reunión con representantes	Físico	2 años	Eliminar





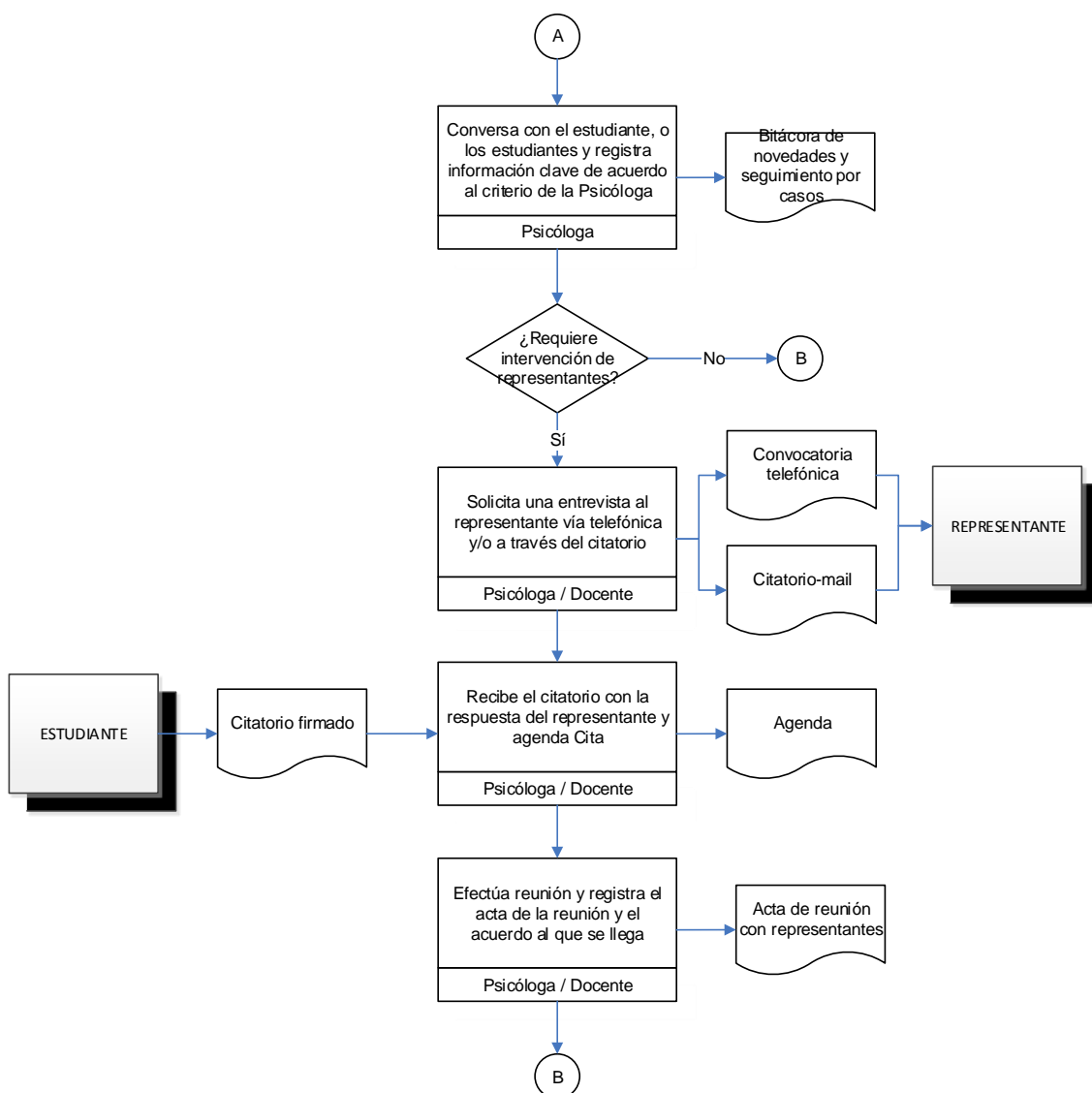
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-06

Consejería estudiantil

Edición No. 00

Pág. 9 de 10





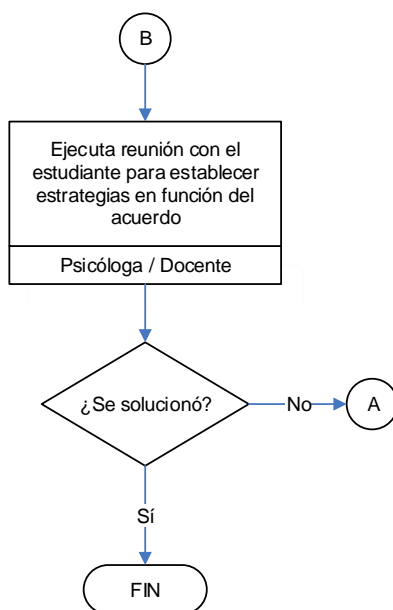
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-06**


**Consejería estudiantil**

**Edición No. 00**

**Pág. 10 de 10**





	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-07</b>	<b>Atención a representantes</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Establecer un mecanismo ágil, cordial y oportuno que contribuya a la satisfacción de los requerimientos del representante a través de una atención personalizada.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica a todos los representantes que solicitan atención al llegar a las instalaciones de la institución.


## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Inspector General

## 4. DEFINICIONES.

- DCE: Departamento de Consejería Estudiantil.
- Filtro 1: Es la persona encargada de la recepción (Guardia).
- Filtro 2: Constituyen los departamentos específicos de la institución como son el DCE, Inspección o Secretaría.
- Personas que pertenecen a la institución: Son todas las personas involucradas en el proceso educativo de manera directa o indirecta, estudiantes y sus representantes.
- Visitantes externos: Son todas las personas que no pertenecen al entorno natural de la institución educativa.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-07</b>	<b>Atención a representantes</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>

## 5. POLÍTICAS


- En caso de que la novedad, reclamo o inquietud requiera de la presencia del docente, se deberá establecer una cita previa en función del horario de atención a representantes.
- La secretaria académica será la encargada de proveer la información de los horarios de atención a representantes; y de canalizar con el respectivo docente en caso de que el horario y la disponibilidad del profesor así lo permita.
- Todo reclamo será atendido por las personas que involucren al segundo filtro, de la manera más cordial, y en caso de no poder solucionarlo, la persona que atendió al representante en primer lugar, deberá canalizar con la autoridad correspondiente.
- Es responsabilidad de la secretaria académica el notificar el requerimiento vía llamada telefónica a la Inspección, con la finalidad de canalizarlo de una mejor manera y así reducir el tiempo de atención.
- Se establecerán dos tipos de filtros que servirán para canalizar al representante de una manera personalizada y eficiente: el primer filtro que será en la parte frontal de las instalaciones atendido por la secretaria académica y el segundo filtro que estará comprendido por inspección.

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

No aplica

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-07</b>	<b>Atención a representantes</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>

## 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-01	Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
DOC-015	Código de convivencia

## 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
CES-07- REG01	Horarios de atención a representantes	Físico/Digital	1 año	Actualizar
CES-07- REG02	Novedades	Físico	3 años	Eliminar
CES-07- REG03	Acta de atención a representantes	Físico	5 años	Eliminar
CES-07- REG04	Inconformidad del servicio	Físico	3 años	Eliminar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

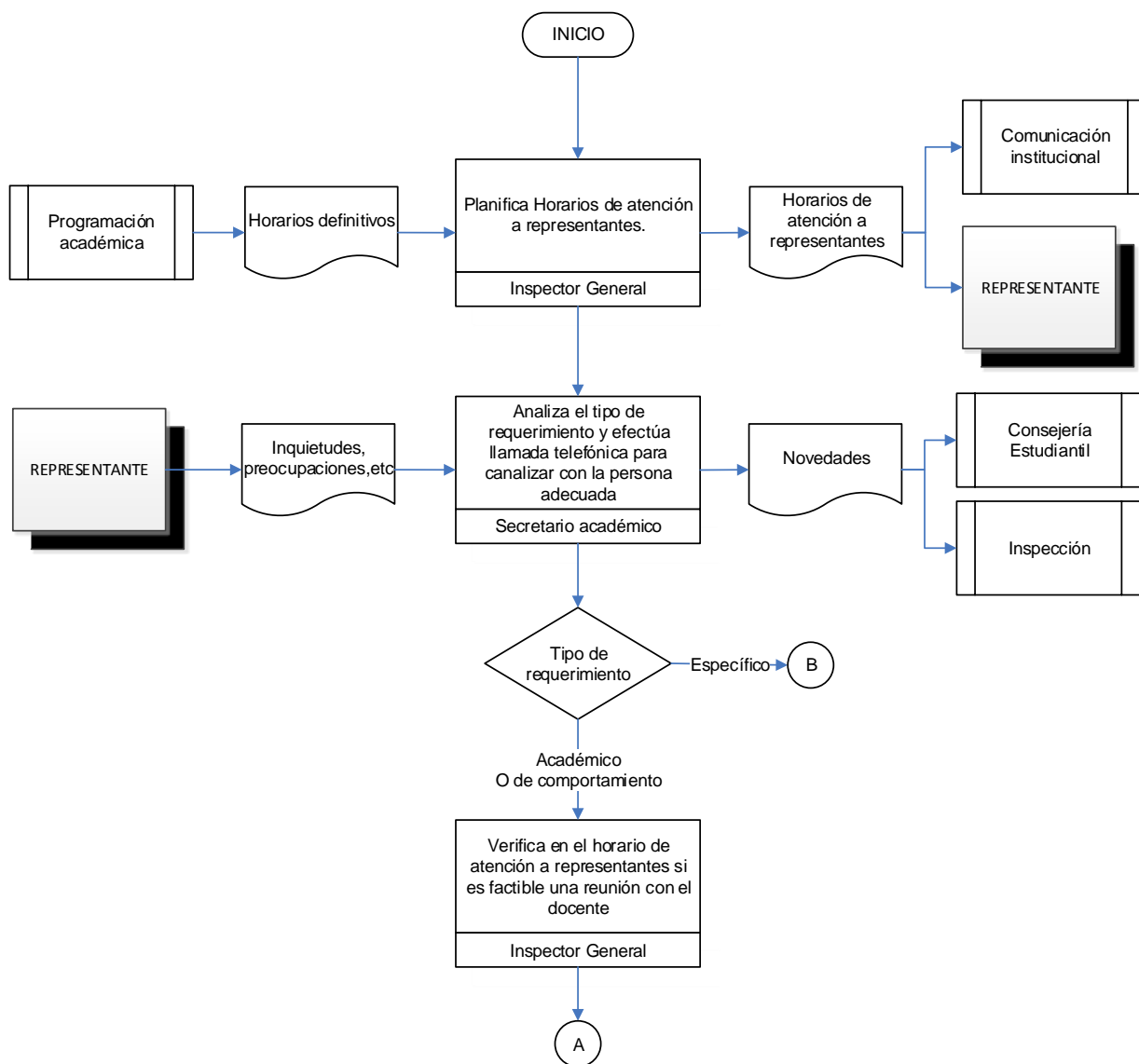
CÓDIGO: CES-07

Atención a representantes

Edición No. 00

Pág. 4 de 5

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





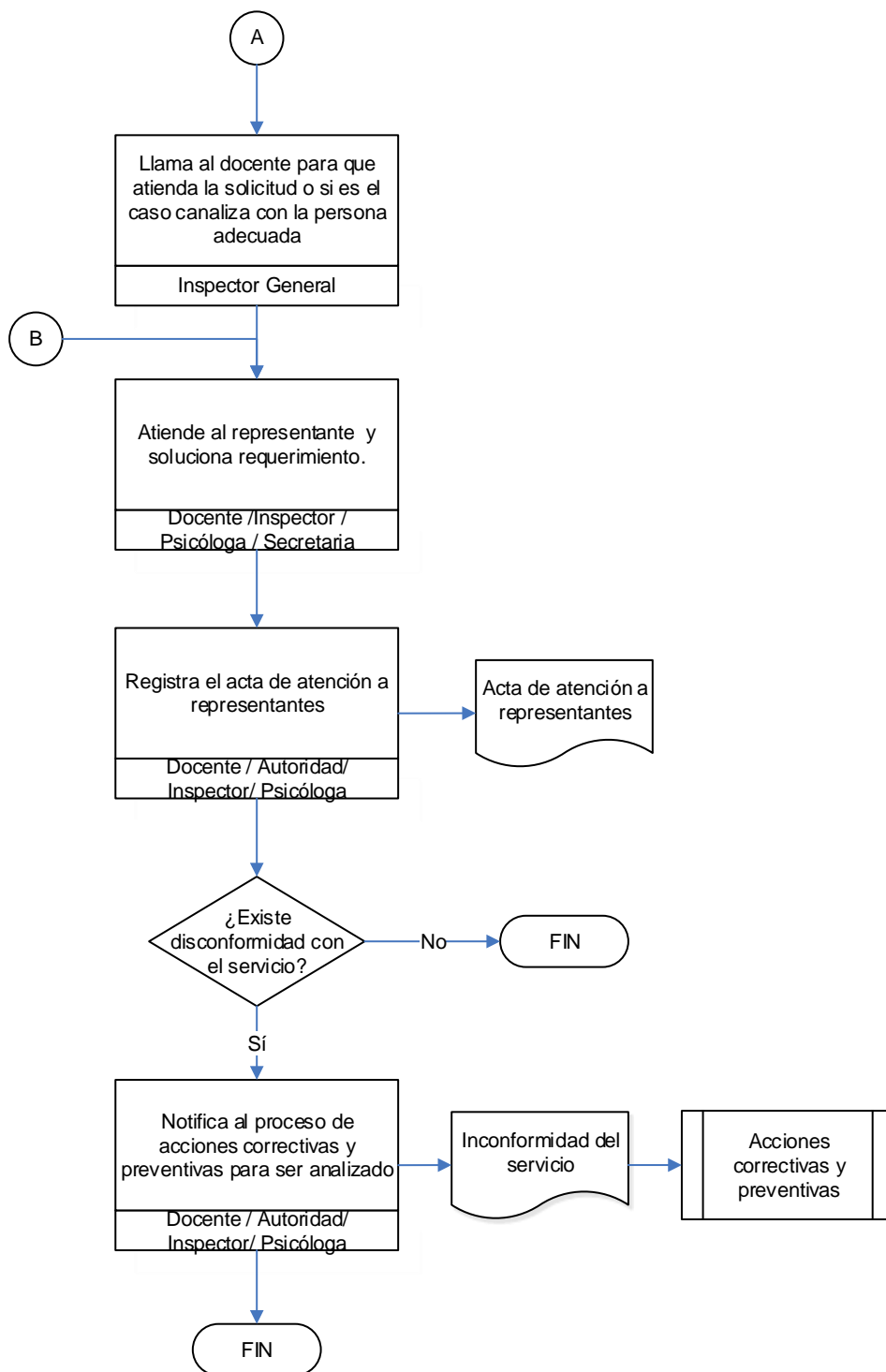
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-07

Atención a representantes

Edición No. 00

Pág. 5 de 5





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: CES-08**

Gestión de riesgos

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 9**

### 1. PROPÓSITO

Contribuir al fortalecimiento y desarrollo de una cultura de prevención y gestión de riesgos desde la entidad educativa hacia la sociedad, a través del cumplimiento de las disposiciones establecidas por los órganos reguladores de control y gestión gubernamental.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica para los riesgos de desastres naturales, conflictos armados y todo tipo de emergencias que pudieren afectar a los miembros de la comunidad educativa durante la jornada laboral-estudiantil.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Inspector General

### 4. DEFINICIONES.

*No aplica*

### 5. POLÍTICAS

- La Institución educativa deberá capacitar en temas de prevención, mitigación, gestión y manejo de riesgos y desastres naturales a los profesores y estudiantes de cuarto, quinto y sexto curso sobre el Comité Institucional de Emergencia (CIE).
- La Institución educativa deberá capacitar a los profesores y estudiantes de cuarto, quinto y sexto curso sobre el Plan de Gestión de Riesgos Institucional para centros educativos.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: CES-08**

**Gestión de riesgos**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 9**

- La Institución educativa deberá capacitar a los profesores y estudiantes de cuarto, quinto y sexto curso sobre el Plan Familiar de Emergencia.
- El Inspector General deberá coordinar la gestión preventiva para ejecutar respuestas eficientes ante sucesos imprevistos como: Eventos sísmicos, erupciones volcánicas, inundaciones, tsunamis, deslaves, efectos de fenómenos climatológicos, entre otros, sin esperar que sucedan los desastres para prevenir; A fin de crear una cultura de prevención entre el alumnado y sus familias.
- El Inspector General deberá coordinar las diversas actividades curriculares para que la comunidad educativa, en forma racional e inteligente, esté capacitada para proteger sus vidas y objetos indispensables.
- La matriz de riesgos será revisada al menos una vez por año a fin de verificar si la identificación de los riesgos requiere de actualización, dados los cambios en los factores causantes de los mismos.
- Se llevará a cabo tres simulacros durante el año lectivo. El primer simulacro será planificado, notificado, evaluado y retroalimentado, con la finalidad de que para el siguiente simulacro se perfeccione la técnica de evacuación; para el segundo simulacro únicamente contemplará las fases de planificación, evaluación y retroalimentación, excluyendo completamente la notificación para evaluar las acciones mejoradas del primer simulacro. El tercer simulacro deberá superar las expectativas de los otros dos.
- Todos los docentes deberán velar por la integridad, salud y bienestar estudiantil en el ingreso y salida de los estudiantes; y deberá notificar cualquier novedad que ponga en compromiso la seguridad del estudiante.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-08</b>	Gestión de riesgos
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 9</b>

- Ningún estudiante podrá salir de la institución con extraños. El Inspector General deberá corroborar toda información con los representantes de el/la estudiante antes de autorizar su salida.

## 6. REQUISITOS


- Art.46, numeral 6 de la Constitución de la República del Ecuador. Atención prioritaria en caso de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencia.
- Art 1, 2, 3, 4 de la Resolución sobre gestión de Riesgos de la Asamblea Nacional.

## 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del Plan de Emergencia Institucional					
Descripción	Mide la proporción de las actividades ejecutadas que han sido planificadas para mitigar o eliminar riesgos, en comparación con la totalidad de actividades programadas de esta índole.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{(Actividades cumplidas/ Actividades programadas)}}{1} \times 100$	Quiquimestral	Positivo	80%	90%	Inspector General	Rectora

Nombre	Número de incidentes
--------	----------------------



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-08</b>	Gestión de riesgos
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 4 de 9</b>

<b>Descripción</b>	Mide la cantidad de incidentes ocurridos relacionados con la seguridad o salud de las personas					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
Número de incidentes	Mensual	Negativo	0	0	Inspector General	Rectora

## 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-19	Reglamento de seguridad y salud ocupacional del IESS
DOC-20	Proyecto Comunidad Educativa Segura (Municipio de Cuenca)

## 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
CES-08-REG01	Plan de emergencia institucional	Físico/Digital	5 años	Actualizar
CES-08-REG02	Fotografías de las mejoras	Digital	2 años	Archivo pasivo
CES-08-REG03	Acta de nombramiento del Comité institucional de emergencia	Físico	2 años	Archivo pasivo
CES-08-REG04	CRM	Digital	2 años	Archivo pasivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: CES-08**

Gestión de riesgos

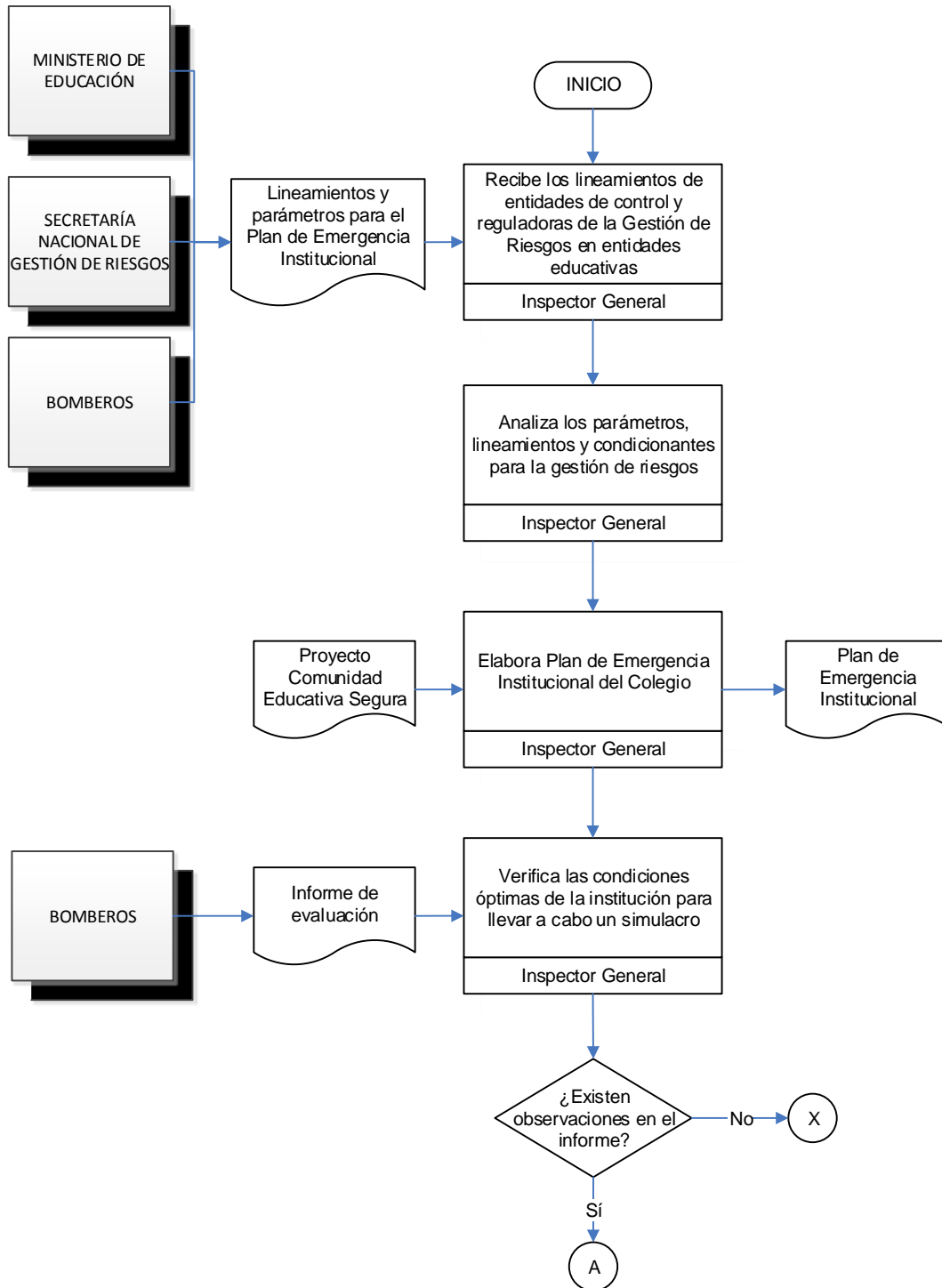
**Edición No. 00**

**Pág. 5 de 9**

CES-08- REG05	Listado de primeros puntos de contacto	Físico	2 meses	Actualizar
CES-08- REG06	Planificación de talleres de capacitación	Físico	2 años	Eliminar
CES-08- REG07	Cronograma de actividades	Físico	1 año	Eliminar
CES-08- REG08	Informe Técnico del simulacro de evaluación	Físico/Digital	5 años	Archivo pasivo

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: CES-08</b>	Gestión de riesgos
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 6 de 9</b>

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





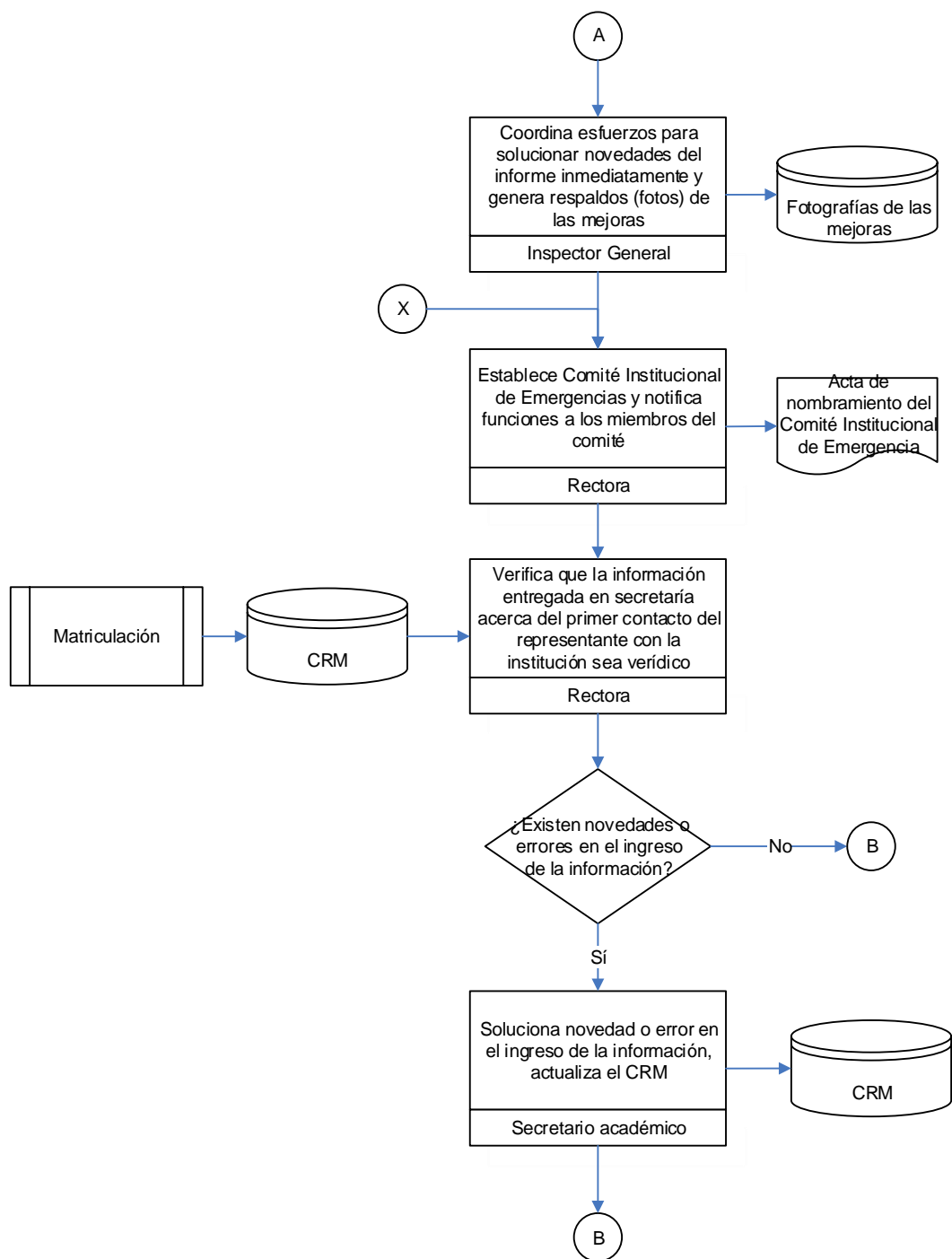
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-08

Gestión de riesgos

Edición No. 00

Pág. 7 de 9





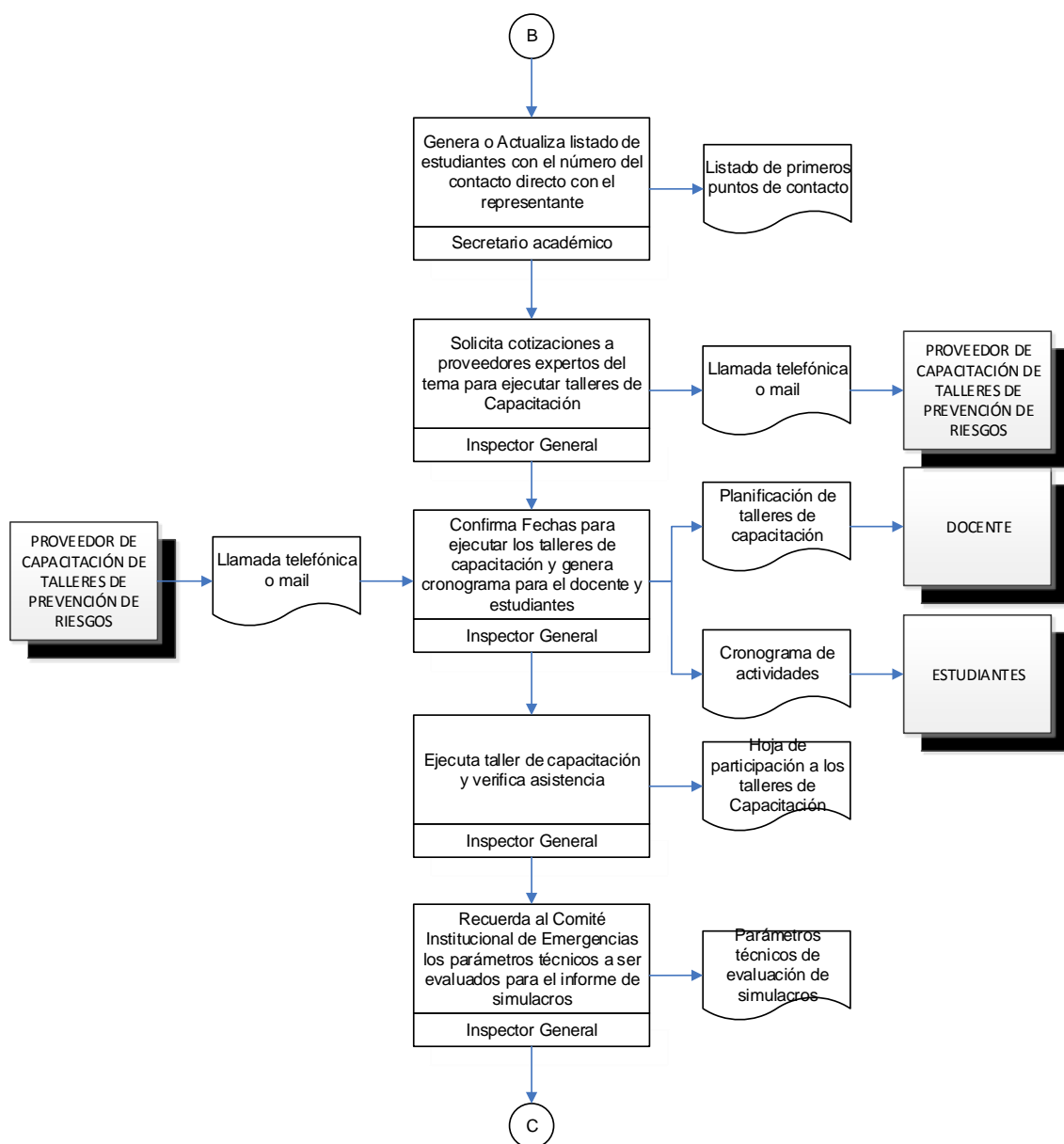
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-08

Gestión de riesgos

Edición No. 00

Pág. 8 de 9





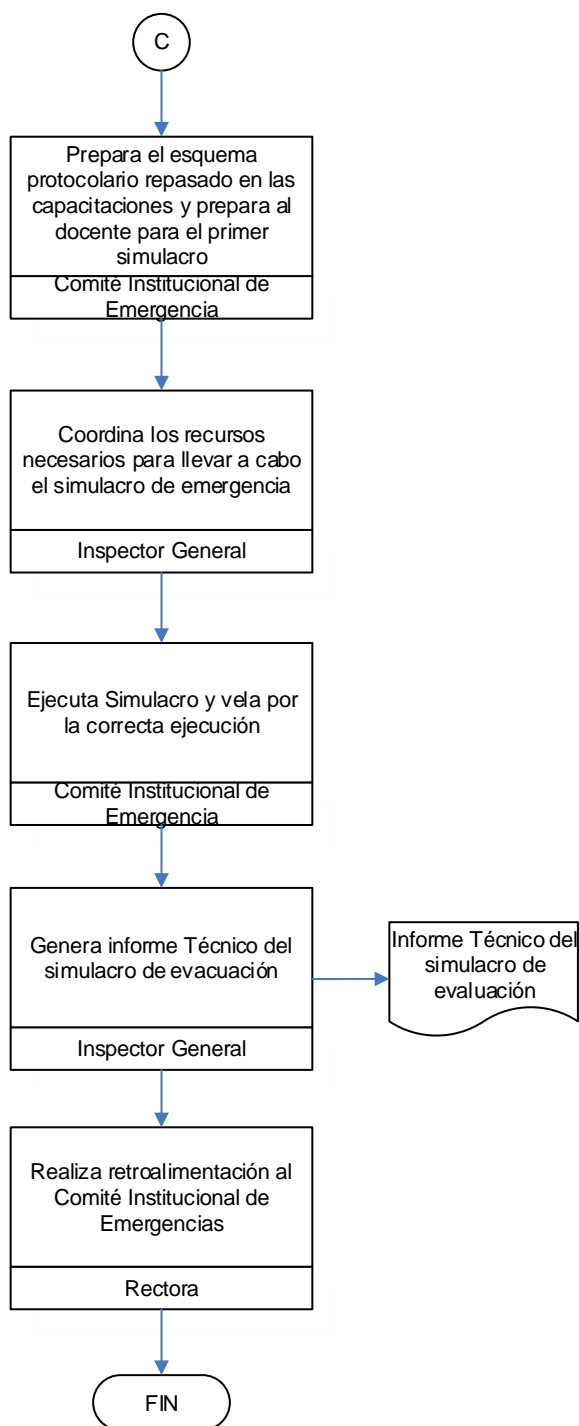
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: CES-08

Gestión de riesgos

Edición No. 00

Pág. 9 de 9





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: EES-01**

Desvinculación de estudiantes

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 7**

### 1. PROPÓSITO

Establecer un mecanismo de desvinculación del estudiante previo el cumplimiento de todas las obligaciones pendientes con la institución.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para los estudiantes que se desvinculan de la institución a partir de Segundo año de Educación básica hasta el último año de bachillerato.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Secretario académico

### 4. DEFINICIONES.

Desvinculación: medida adoptada por parte de los representantes por motivos de fuerza mayor, a través del cual se genera la salida del estudiante por concepto de deserción o pase de matrícula.

### 5. POLÍTICAS

- En el cuadro de calificaciones se incluirá en el campo de observaciones el retiro del estudiante ya sea por deserción o por pase de matrícula.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: EES-01**

**Desvinculación de estudiantes**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 7**

- Se entregará al representante un pase de matrícula provisional hasta legalizar en la Dirección Distrital Norte el cambio de Institución.
- El Inspector General será el encargado de entregar las hojas de ruta únicamente a los estudiantes de Básica superior hasta el último año de bachillerato; y que hayan confirmado su desvinculación con la institución.
- El Secretario académico entregará la documentación correspondiente a los estudiantes y/o representantes en proceso de desvinculación, únicamente al haber recibido la hoja de ruta firmada por el Inspector General.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Porcentaje de estudiantes retirados por tipo (deserción o pase de matrícula)					
Descripción	Mide la cantidad de estudiantes que se retiran de la institución.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Total de estudiantes retirados por tipo / Total de estudiantes matriculados	Anual	negativo	0.5%	1%	Secretaria General	Rector





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: EES-01**

Desvinculación de estudiantes

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 7**

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-02	Ley orgánica de educación intercultural
DOC-01	Reglamento General a la ley orgánica de educación intercultural

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
EES-01-REG01	Pase de matrícula firmado y legalizado	Físico	7 años	Archivo pasivo
EES-01-REG02	Certificado de cupo	Físico	1 año	Archivo pasivo
EES-01-REG03	Sistema académico	Digital	1 año	Actualizar
EES-01-REG04	Hoja de ruta firmada	Físico	1 año	Archivo pasivo
EES-01-REG05	Carpeta académica	Físico	1 año	Archivo pasivo
EES-01-REG06	Títulos	Físico	1 año	Archivo pasivo
EES-01-REG07	Fotografías	Digital	1 año	Archivo pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

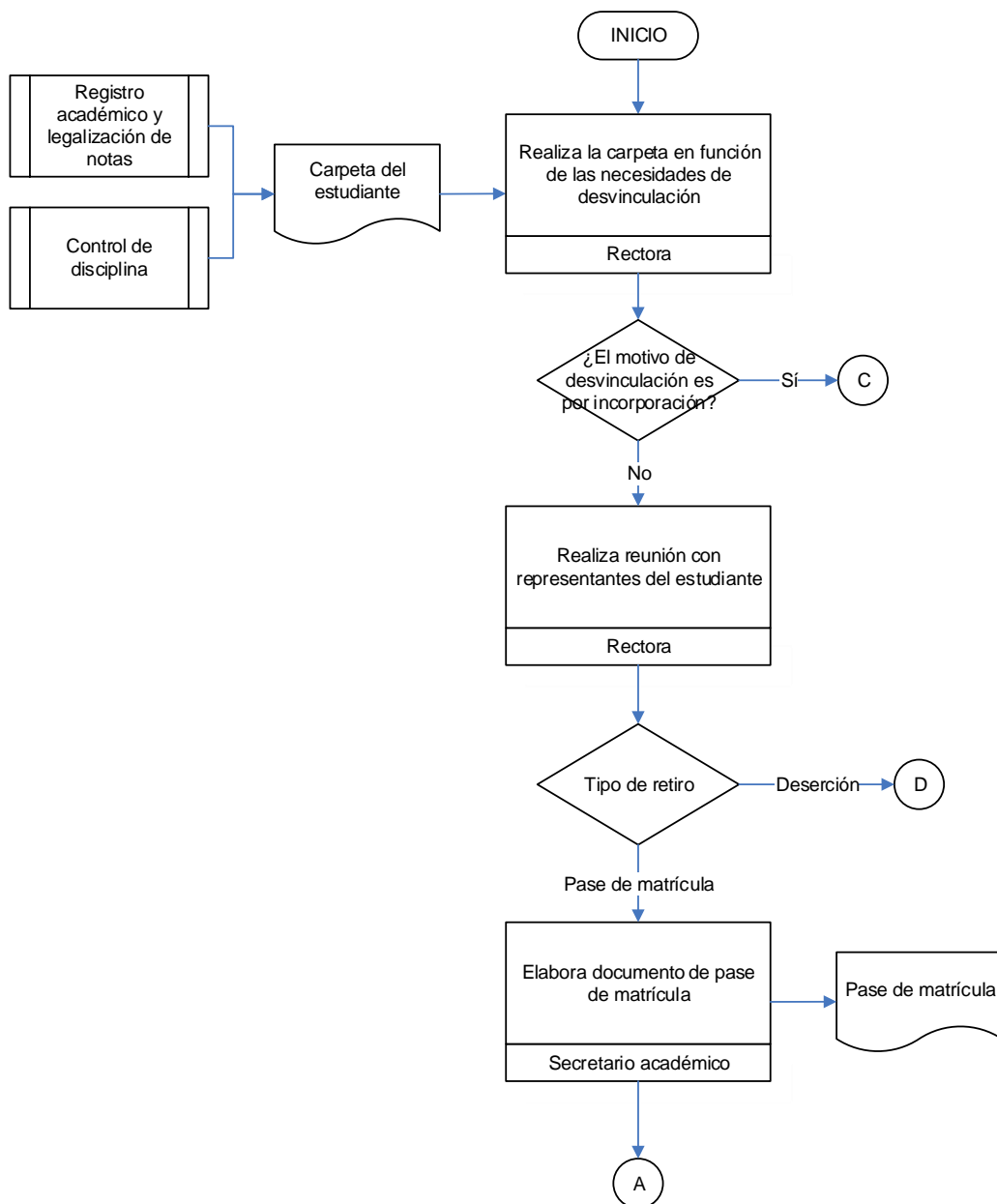
CÓDIGO: EES-01

Desvinculación de estudiantes

Edición No. 00

Pág. 4 de 7

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





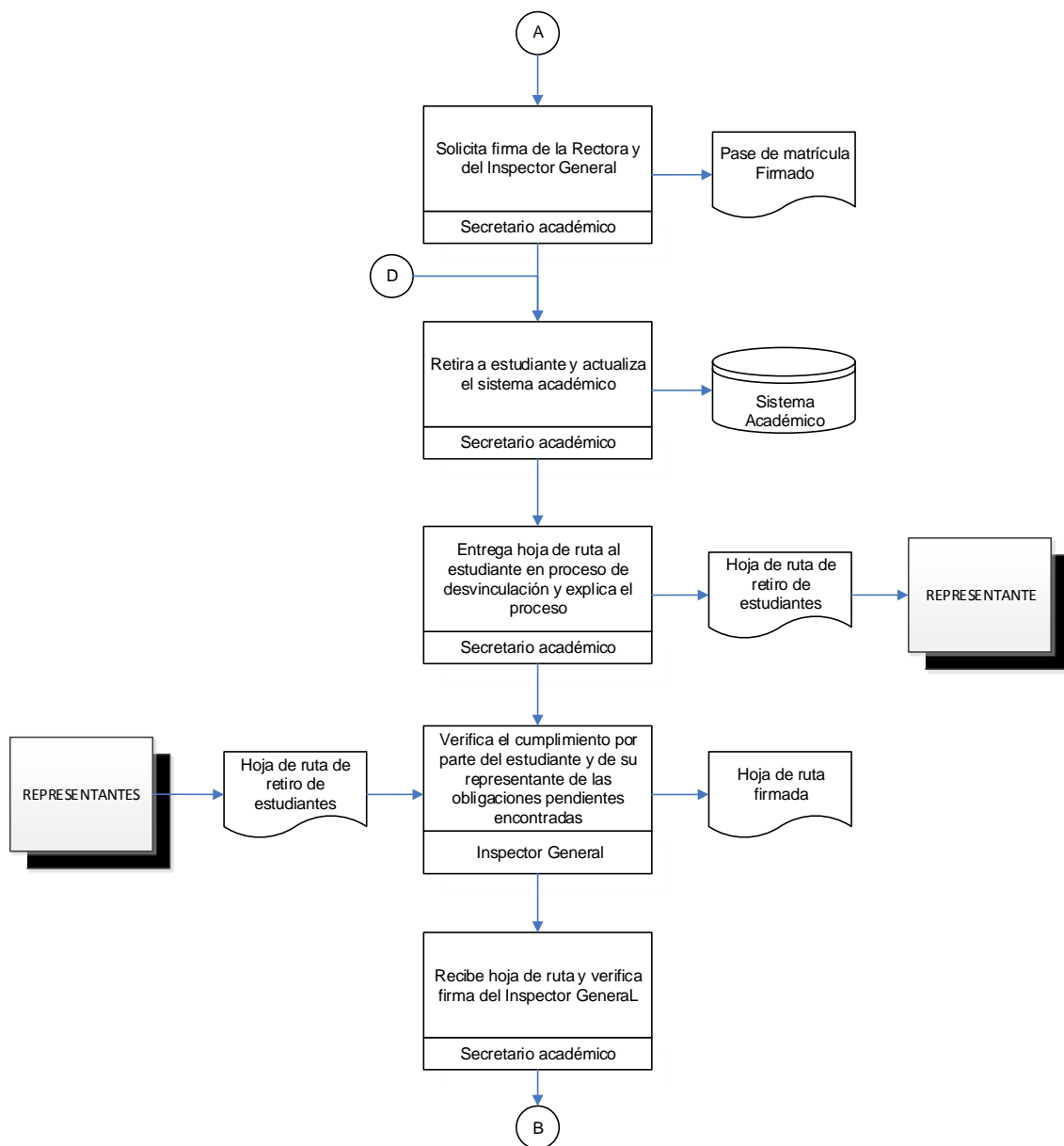
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: EES-01

Desvinculación de estudiantes

Edición No. 00

Pág. 5 de 7





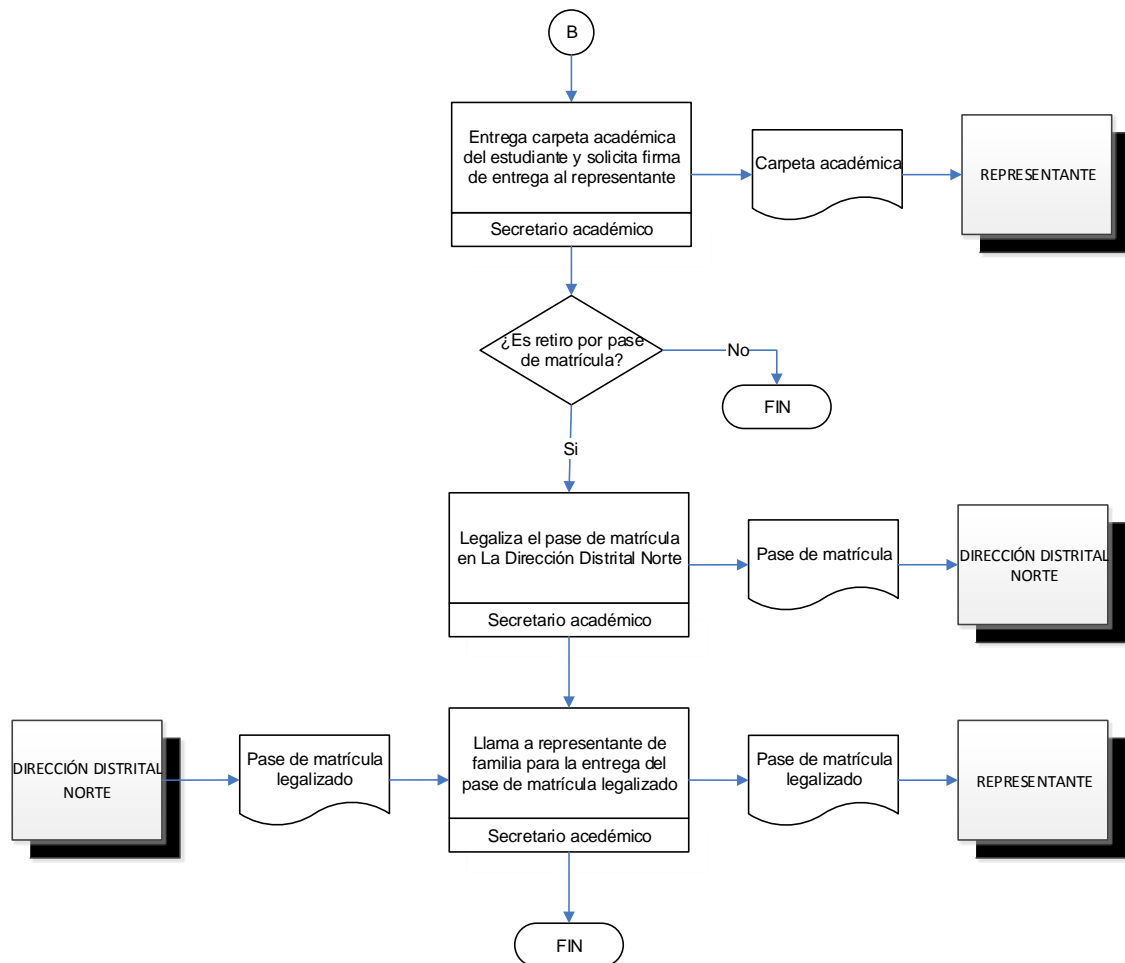
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: EES-01

Desvinculación de estudiantes

Edición No. 00

Pág. 6 de 7





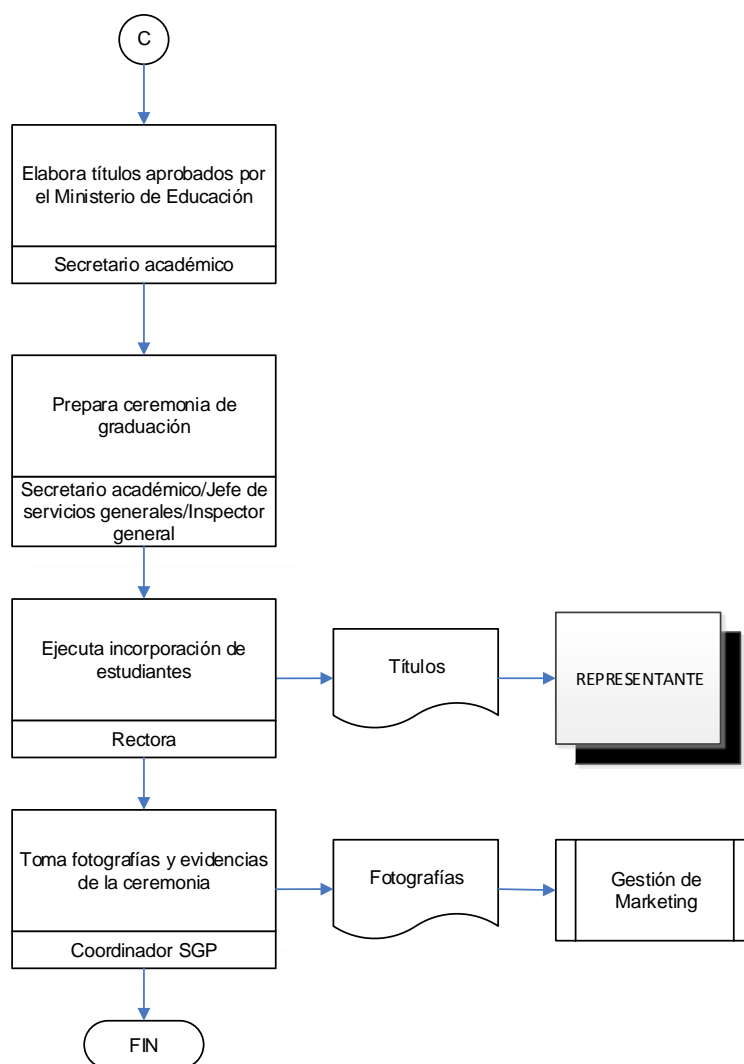
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: EES-01**

**Desvinculación de estudiantes**

**Edición No. 00**

**Pág. 7 de 7**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-01</b>	<b>Selección del personal y legalización de contratos</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 10</b>

## 1. PROPÓSITO

Contratar personal idóneo oportunamente mediante el adecuado análisis de los candidatos.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para la contratación de todos los cargos excepto Rectora.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Rectora

## 4. DEFINICIONES.

- Documentos de la persona que va a trabajar: Copia a color de cédula de identidad y papeleta de votación.
- Documentos del Gerente General: Copia de la Cédula de identidad, papeleta de votación, copia del nombramiento, copia del RUC.
- Extracto: Es el documento en el cual se integran todos los datos del contrato, condiciones laborales y los datos personales de la persona a contratar.
- MRL: Ministerio de Relaciones Laborales

## 5. POLÍTICAS

- El reclutamiento y selección del personal docente y administrativo estará a cargo de la Rectora.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-01**

**Selección del personal y legalización de contratos**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 10**

- Para el ingreso a la institución se solicitará al aspirante los siguientes documentos: Copia a color cédula y papeleta de votación actualizada.
- El aspirante deberá realizar las pruebas que la institución aplica: Psicológicas, entrevista y en el caso de docentes la clase demostrativa.
- Todo contrato se registrará a las normas estipuladas en el código del trabajo.
- Se deberá imprimir tres originales tanto de los extractos como de los contratos, los cuales deberá firmar tanto el Gerente General como la persona contratada.
- Antes de asistir a la cita en el Ministerio de Relaciones Laborales se deberá contar con todos los documentos habilitantes.
- Se deberá elegir las mejores opciones antes de realizar la cita para la entrevista.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del perfil					
Descripción	Mide porcentualmente el cumplimiento del perfil					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Requisitos cumplidos / Total de requisitos) x 100	Anual	Positivo	70%	80%	Asistente administrativa	Rector



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-01**

Selección del personal y legalización de contratos

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 10**

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-22	Código de trabajo

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GAD-01- REG01	Perfil del puesto	Físico	1 mes	Archivo pasivo
GAD-01- REG02	Publicación	Físico	1 mes	Eliminar
GAD-01- REG03	Cita	Físico	1 mes	Archivo pasivo
GAD-01- REG04	Carpeta de seleccionados	Físico	1 mes	Archivo pasivo
GAD-01- REG05	Requisitos de documentación	Físico	1 mes	Eliminar
GAD-01- REG06	Hoja de datos personales	Físico	1 mes	Archivo pasivo
GAD-01- REG07	Contratos legalizados	Físico	7 años	Archivo pasivo
GAD-01- REG08	Extractos legalizados	Físico	1 mes	Archivo pasivo





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-01**

Selección del personal y legalización de contratos

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 10**

GAD-01- REG09	Mail- solicitud para inducción	Digital	1 mes	Eliminar
------------------	-----------------------------------	---------	-------	----------



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

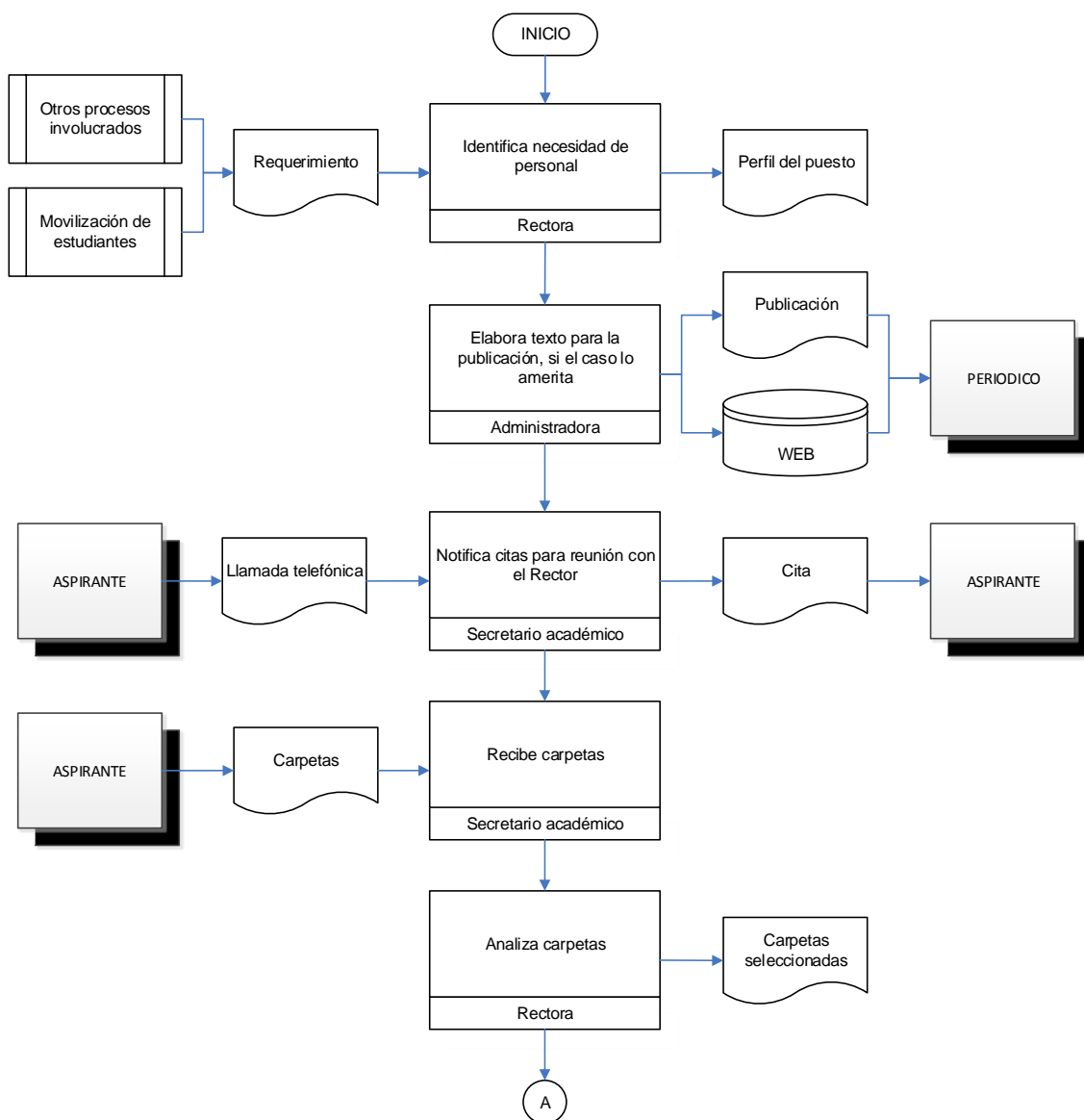
CÓDIGO: GAD-01

Selección del personal y legalización de contratos

Edición No. 00

Pág. 5 de 10

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





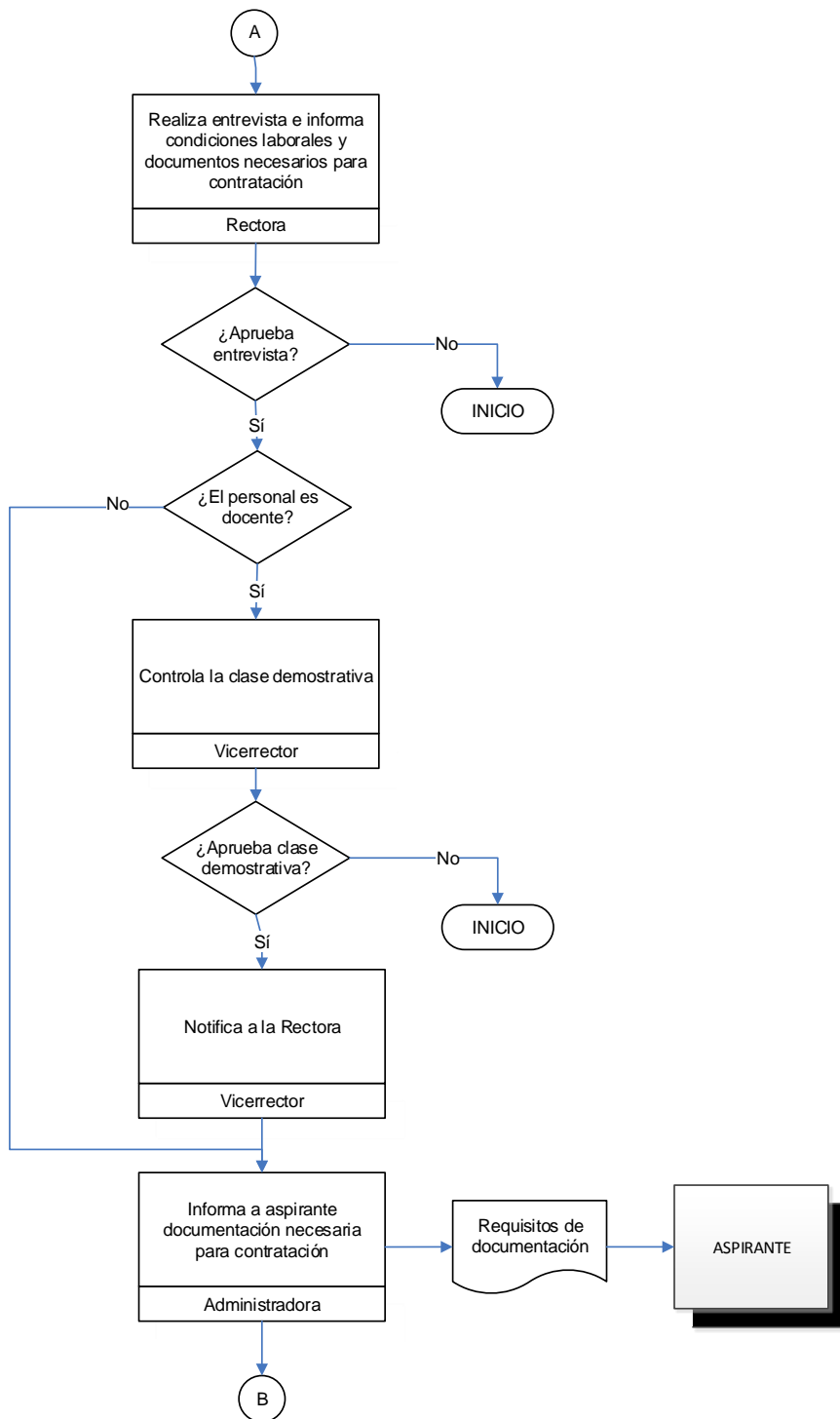
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-01

Selección del personal y legalización de contratos

Edición No. 00

Pág. 6 de 10





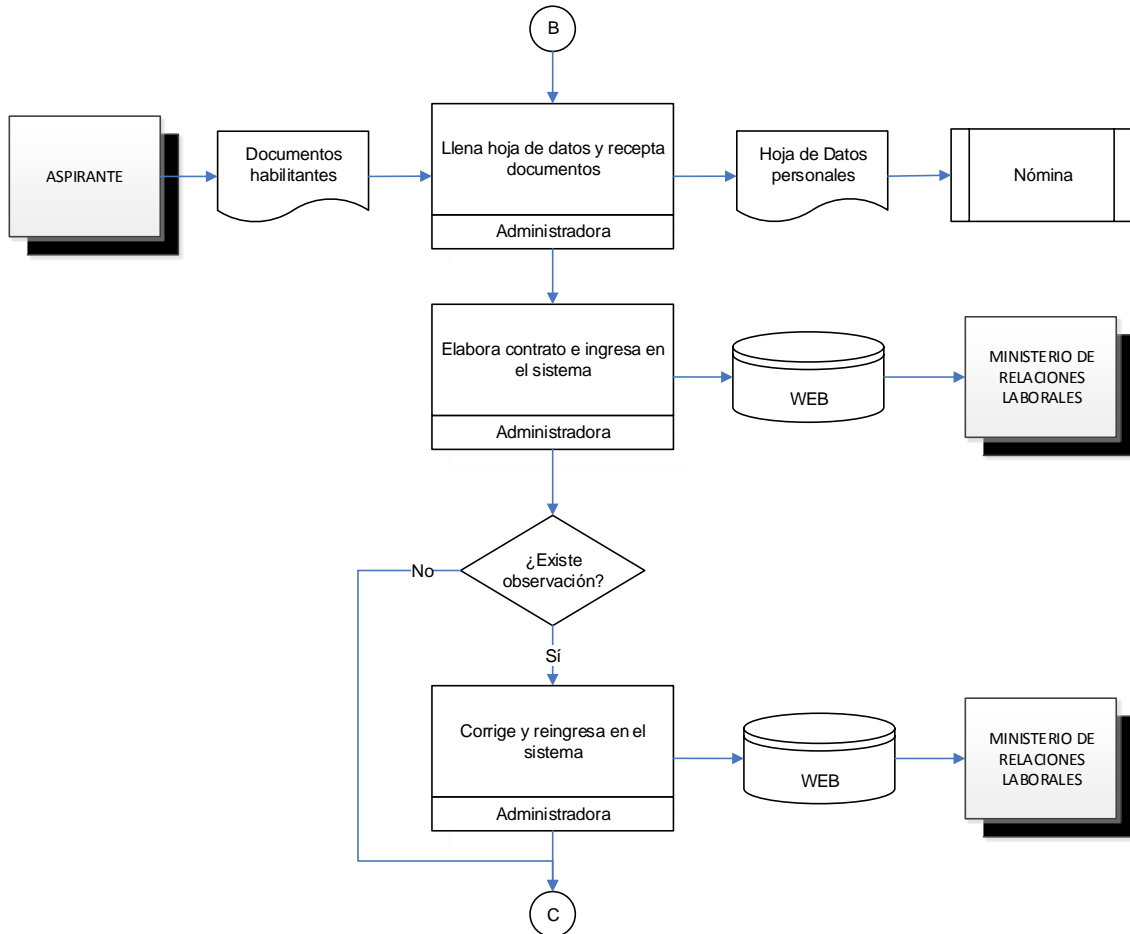
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-01**

**Selección del personal y legalización de contratos**

**Edición No. 00**

**Pág. 7 de 10**





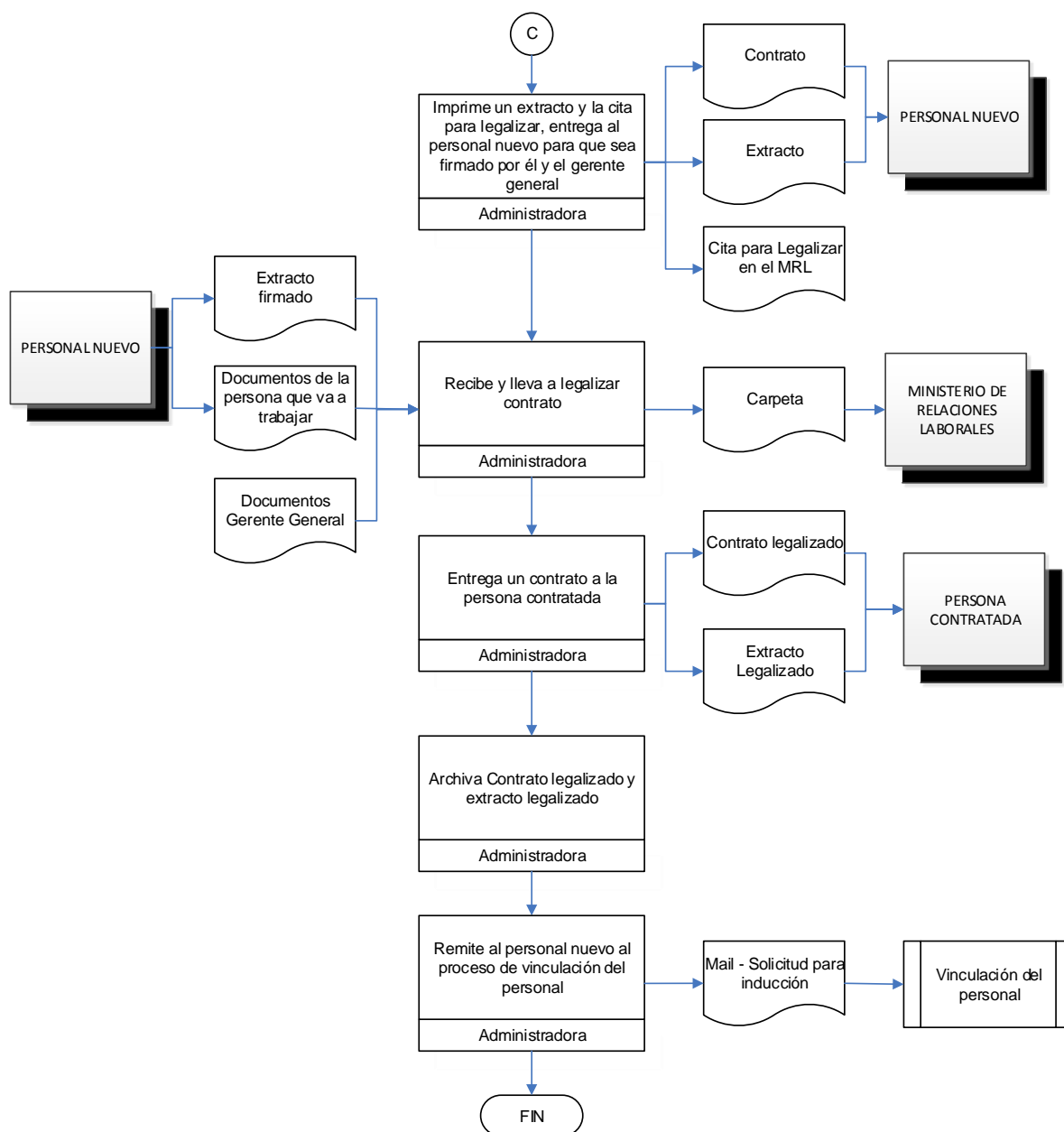
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GAD-01

Selección del personal y legalización de contratos

Edición No. 00

Pág. 8 de 10



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-02</b>	<b>Control de asistencia del personal</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Generar evidencias que muestren la puntualidad y responsabilidad de los colaboradores, a través de un seguimiento constante, oportuno y responsable al registro de la entrada.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para todo el personal administrativo y docente

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Inspector General

## 4. DEFINICIONES.

*No aplica*


## 5. POLÍTICAS

- Todo el personal deberá entrar 7:45 am y registrarán su ingreso hasta 5 minutos antes de que toque el timbre, 8:00 am.
- A partir de las 8:00am se considerará retraso.
- Todos los docentes deberán estar en sus aulas a las 8:00am, antes de que toque el timbre.
- El inspector general será el encargado de receptar las firmas de entrada y colocará la hora Exacta que se verifica en el reloj.

## 6. REQUISITOS

No aplica

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-02</b>	Control de asistencia del personal
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje de puntualidad por colaborador</b>					
<b>Descripción</b>	Mide porcentualmente la puntualidad del colaborador					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Total de días con llegadas a tiempo/Total de días de trabajo)x100	mensual	positivo	80%	90%	Inspector general	Rectora

## 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-22	Código de trabajo

## 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
GAD-02-	Hoja de control	Físico/digital	1 año	Archivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-02**

**Control de asistencia del personal**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 5**

REG01				pasivo
GAD-02- REG02	Notificación de ausentismo	Físico	1 año	Eliminar
GAD-02- REG03	Notificación para descuentos y multas	Físico	1 año	Eliminar
GAD-02- REG04	Informe de atrasos por docente	Físico/Digital	3 años	Archivo pasivo





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

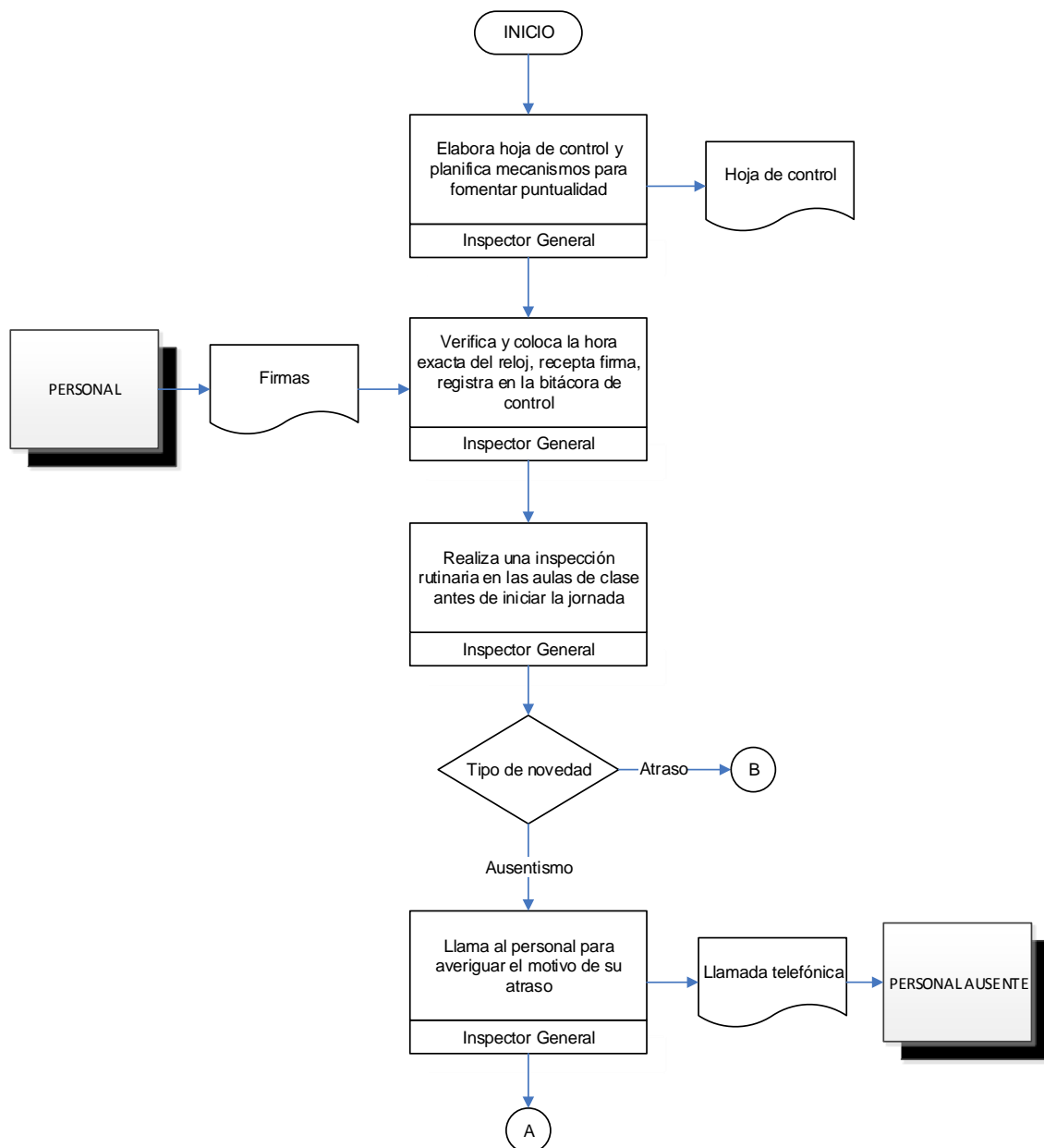
CÓDIGO: GAD-02

Control de asistencia del personal

Edición No. 00

Pág. 4 de 5

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





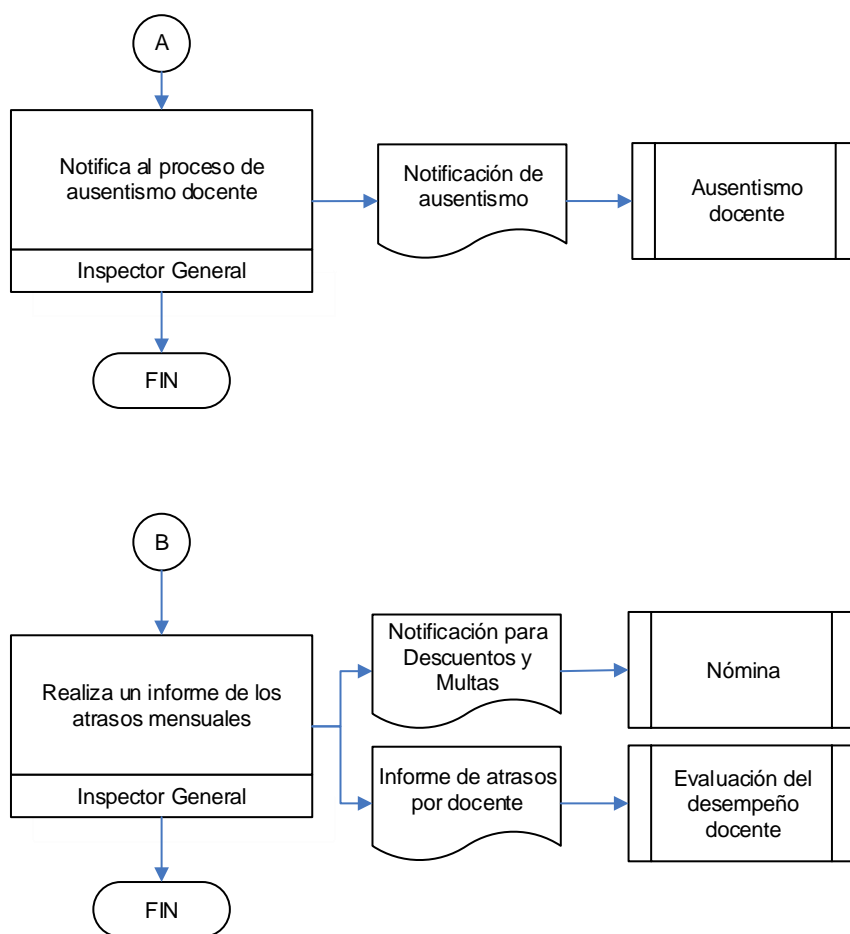
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GAD-02

Control de asistencia del personal

Edición No. 00

Pág. 5 de 5



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-03</b>	<b>Recaudación y gestión de cobros</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 10</b>

## 1. PROPÓSITO

Garantizar el correcto recaudo de las obligaciones monetarias de los padres de familia para con la institución, a través de un constante seguimiento de la gestión de cobros.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para la recaudación de valores aprobados por el ministerio de educación.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Administradora

## 4. DEFINICIONES.

- Ingresos contables: Cheques, transferencias y efectivo.

## 5. POLÍTICAS

- Diariamente se recaudará el pago de las pensiones en colecturía.
- Si un representante se encuentra registrado como “pago a fin de mes”, no se lo llamará a notificar a pesar de que está en el listado de pensiones no recaudadas en ese mes.
- Los pagos podrán realizarse por medio de efectivo, cheque, o transferencias bancarias.
- A medio día se realizará el depósito al banco: los cheques, ingresos en efectivo serán depositados en la cuenta corriente.

<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-03**

Recaudación y gestión de cobros

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 10**


- En caso de que el representante pague a tiempo, hasta la fecha dispuesta se generará un descuento del 5% en la pensión.
- En caso de que el monto supere los \$800 se deberá contratar acción judicial para el cobro del monto adeudado.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Total de Cartera vencida recuperada					
Descripción	Mide en porcentaje la recuperación de los montos adeudados por los representantes.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{(Monto de cartera recuperada / Total de cartera vencida)} \times 100}{100}$	Mensual	Positivo	75%	80%	Administradora	Rectora

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-03</b>	Recaudación y gestión de cobros
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 10</b>

Nombre	Porcentaje de Cartera que pasa a gestión extrajudicial y judicial.					
Descripción	Mide en porcentaje la cantidad de deudas que requieren otro tipo de gestión.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Monto de cartera que pasa a gestión extrajudicial y judicial / Total facturado)	Anual	Negativo	1%	3%	Contador	Gerente General

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
	No aplica

## 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GAD-03-REG01	Especificaciones de numeración de facturas	Digital	1 año	Eliminar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-03**

**Recaudación y gestión de cobros**

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 10**

	(pie de imprenta)			
GAD-03-REG02	Factura de la imprenta	Físico	7 años	Archivo pasivo
GAD-03-REG03	CRM-Kardex	Digital	2 años	Archivo pasivo
GAD-03-REG04	Respaldo de facturas	Físico	7 años	Archivo pasivo
GAD-03-REG05	Listado de casos graves	Físico/Digital	2 años	Archivo pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

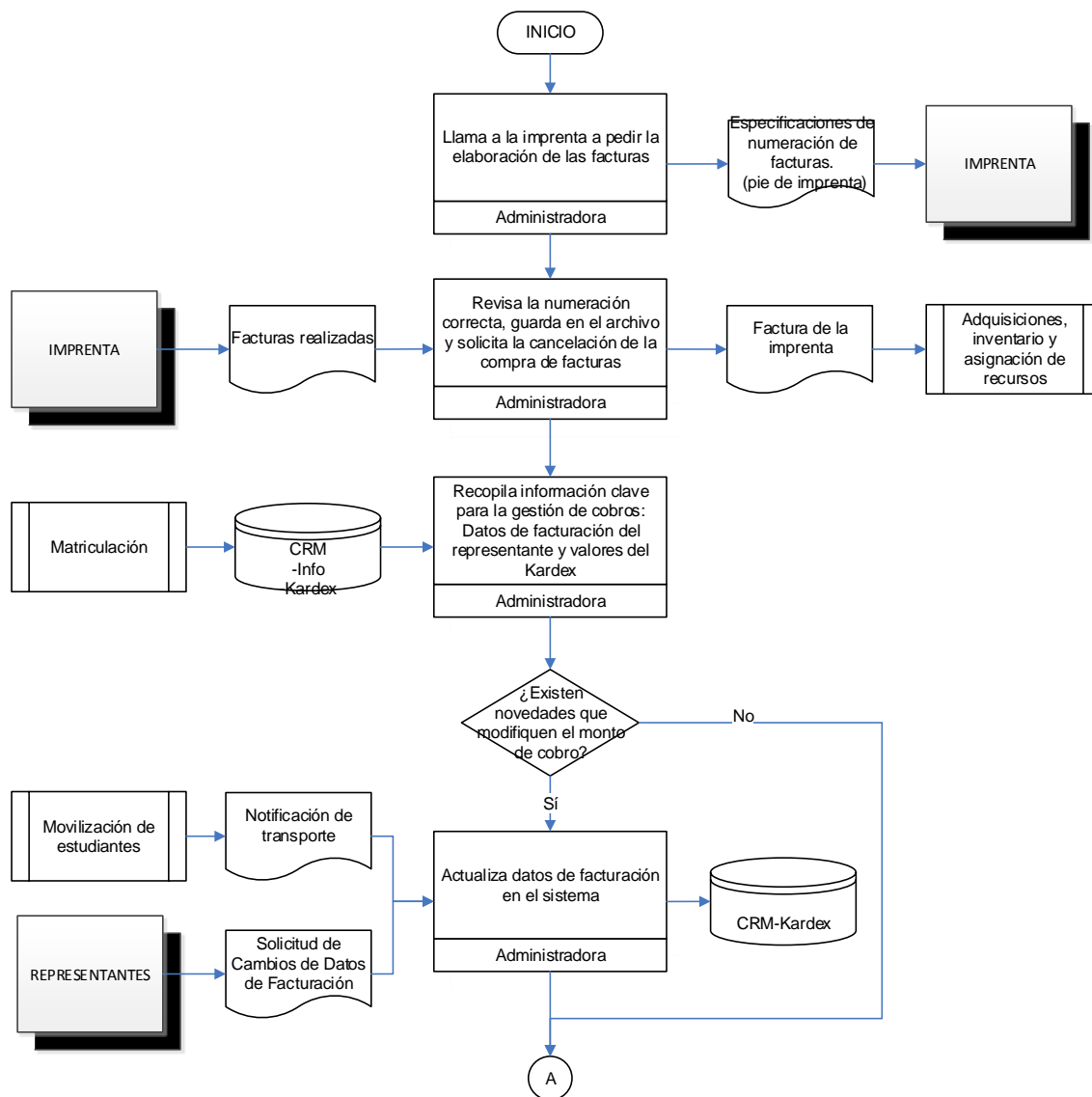
CÓDIGO: GAD-03

Recaudación y gestión de cobros

Edición No. 00

Pág. 5 de 10

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





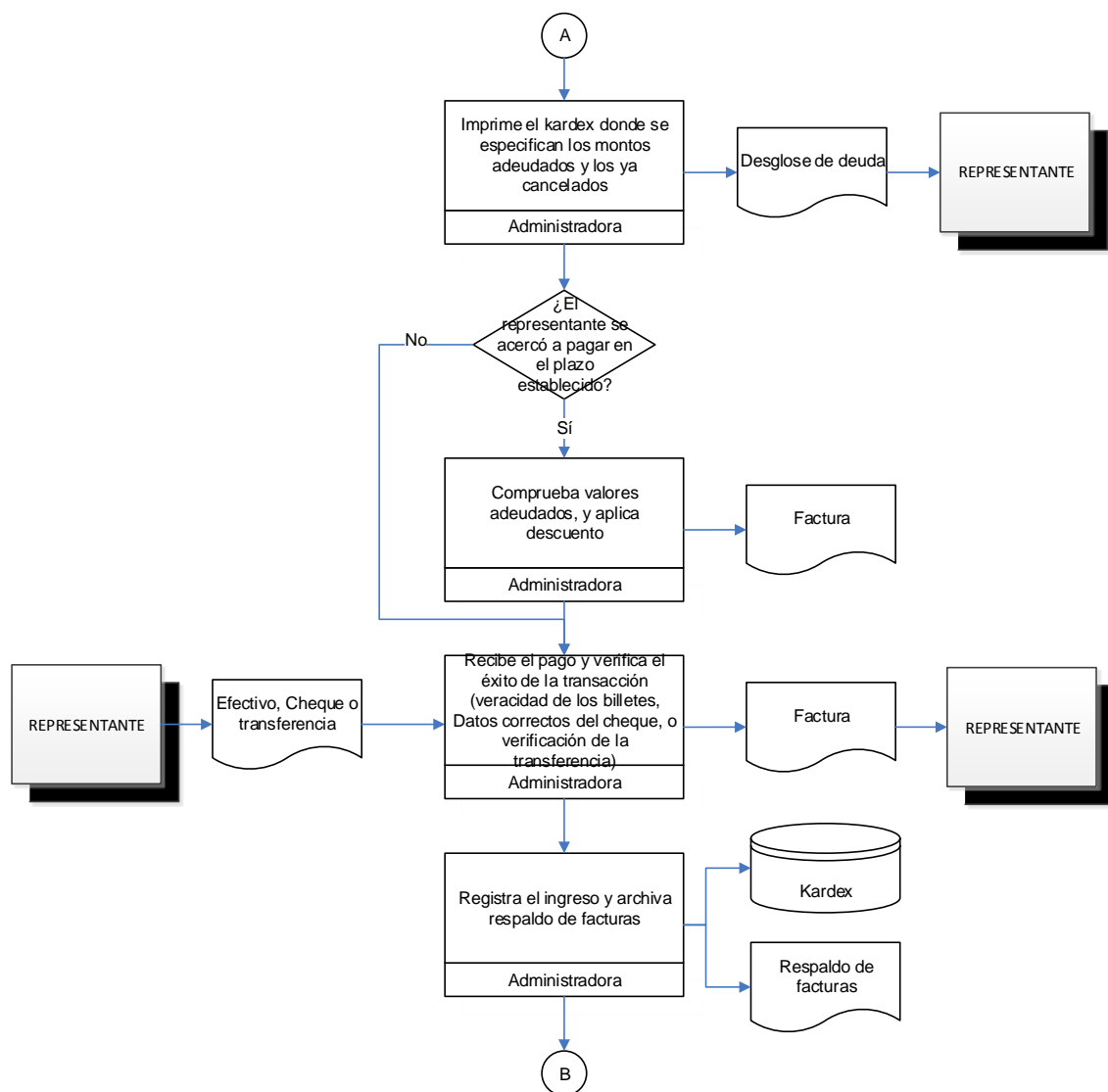
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-03

Recaudación y gestión de cobros

Edición No. 00

Pág. 6 de 10







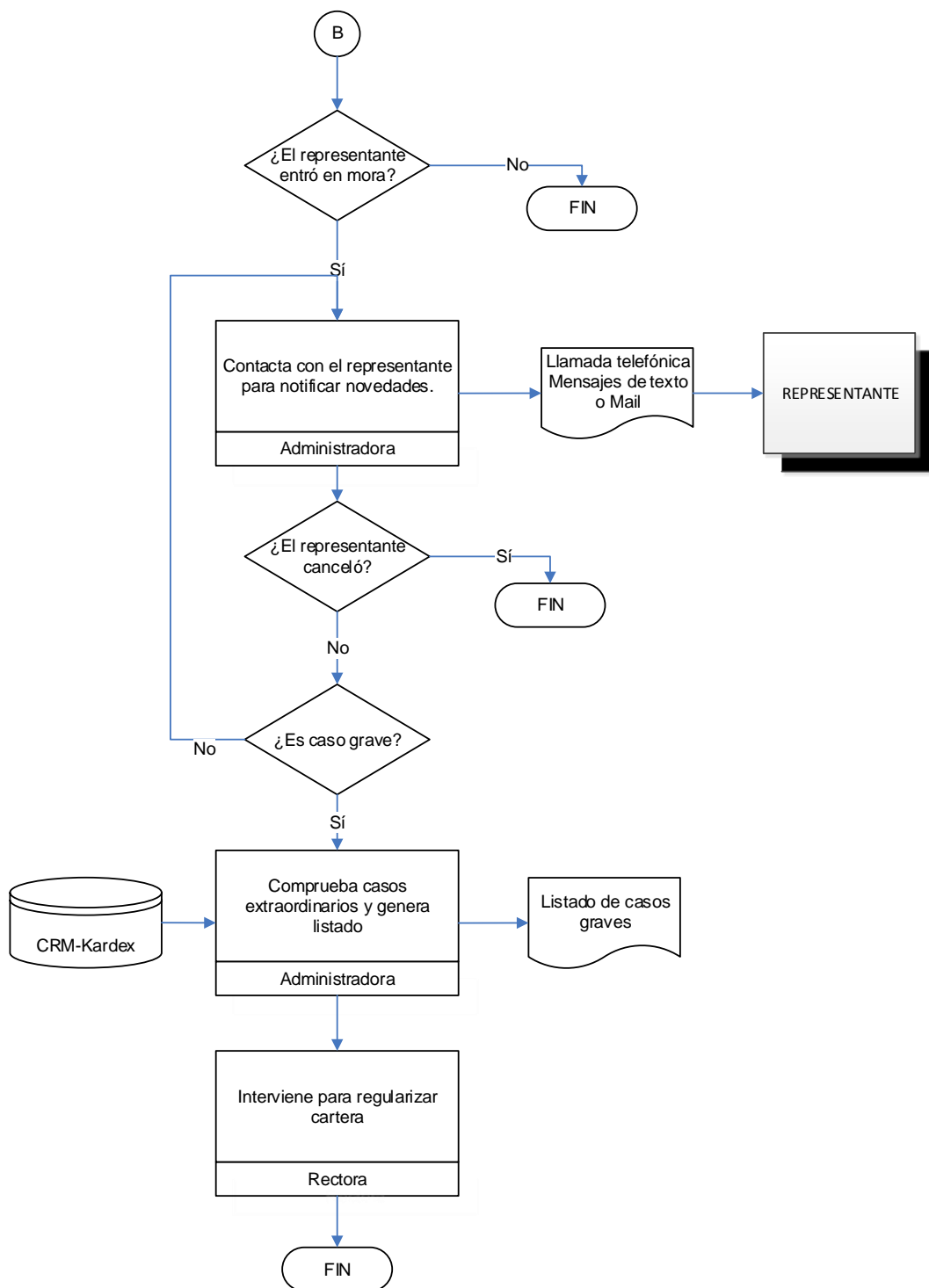
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GAD-03

Recaudación y gestión de cobros

Edición No. 00

Pág. 7 de 10



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-04</b>	Nómina
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 6</b>

## 1. PROPÓSITO

Proporcionar el pago de las obligaciones monetarias a los colaboradores de manera exacta, oportuna y justa, a través del cumplimiento profesional de cada uno.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para todo el personal.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Administradora

## 4. DEFINICIONES.

*No aplica.*

## 5. POLÍTICAS

- Antes de realizar el contrato se debe realizar el aviso de entrada en el sistema del IESS y en el sistema contable de la Institución.
- El rol de pagos deberá ser aprobado por la Rectora antes de proceder al pago de las remuneraciones.
- Los descuentos por concepto de multas o incumplimientos, deberán ser aprobadas por la Rectora.

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

No aplica

<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-04**

**Nómina**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 6**

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-22	Código del Trabajo
DOC-23	Ley y reglamento del IESS

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GAD-04- REG01	Registro de nómina	Digital	2 años	Archivo pasivo
GAD-04- REG02	Novedades de ingresos y descuentos aprobadas	Físico	2 años	Archivo pasivo
GAD-04- REG03	Retenciones	Físico	7 años	Archivo pasivo
GAD-04- REG04	Rol de pagos	Físico	2 años	Archivo pasivo
GAD-04- REG05	Cheque	Físico	2 años	Archivo pasivo
GAD-04- REG06	Egresos	Físico	7 años	Archivo pasivo
GAD-04- REG07	Archivo Décimos y Utilidades	Digital	7 años	Archivo pasivo
GAD-04-	Formulario Décimo	Físico/Digital	7 años	Archivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: GAD-04**

**Nómina**

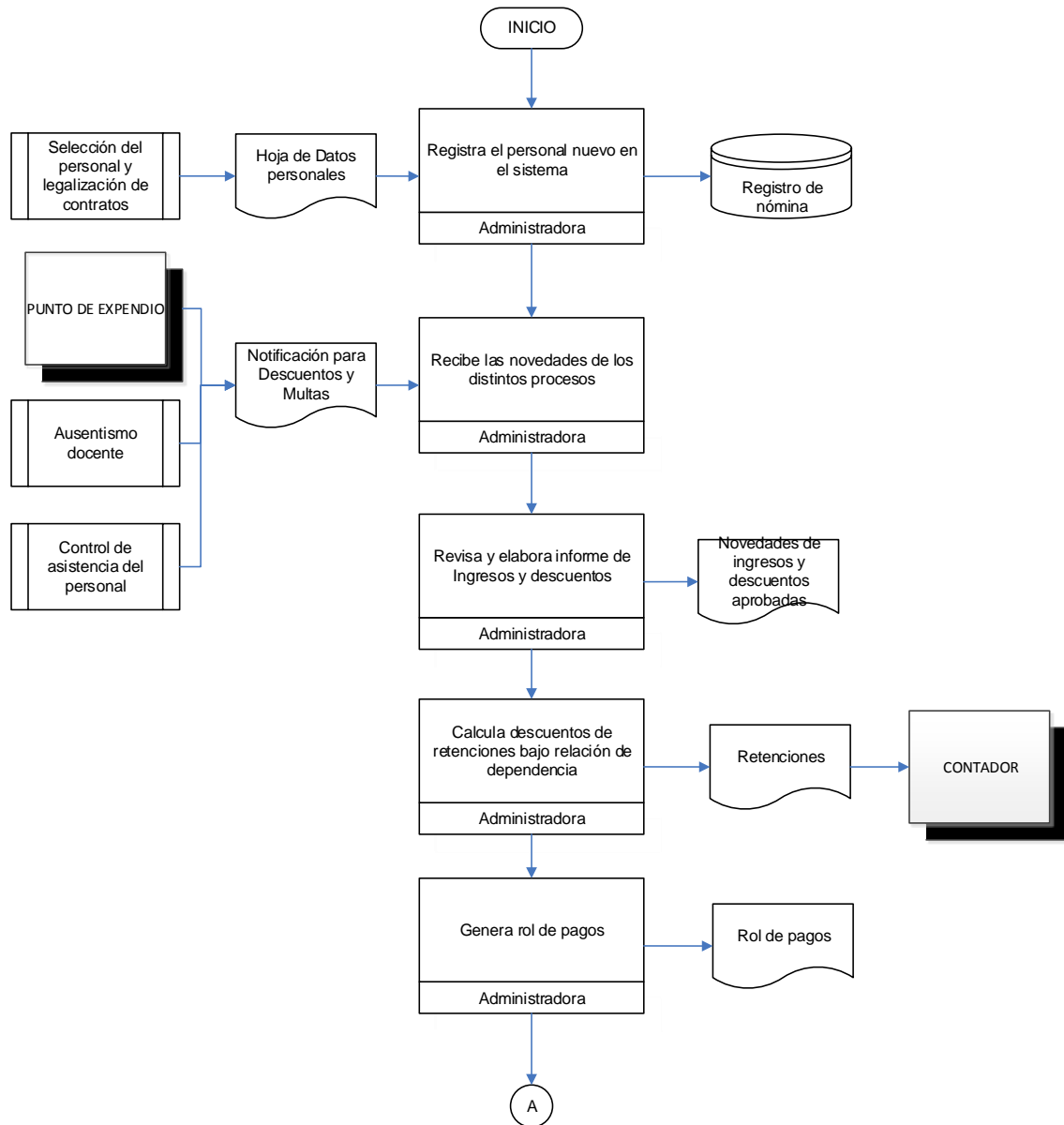
**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 6**

REG08	Tercero			pasivo
GAD-04- REG09	Formulario Décimo Cuarto	Físico/Digital	7 años	Archivo pasivo
GAD-04- REG10	Formulario Utilidades	Físico/Digital	7 años	Archivo pasivo

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-04</b>	Nómina
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 4 de 6</b>

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





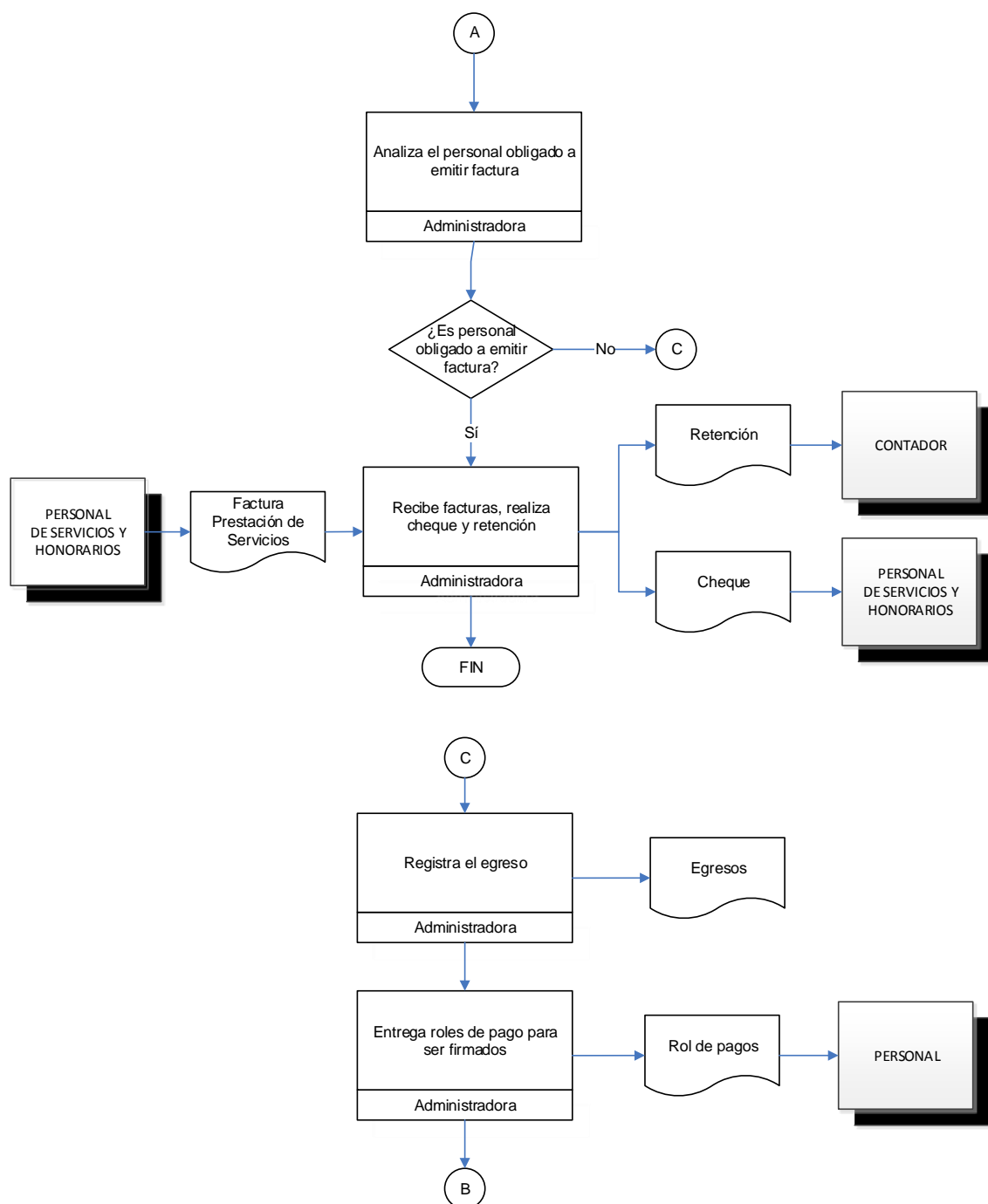
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-04

Nómina

Edición No. 00

Pág. 5 de 6





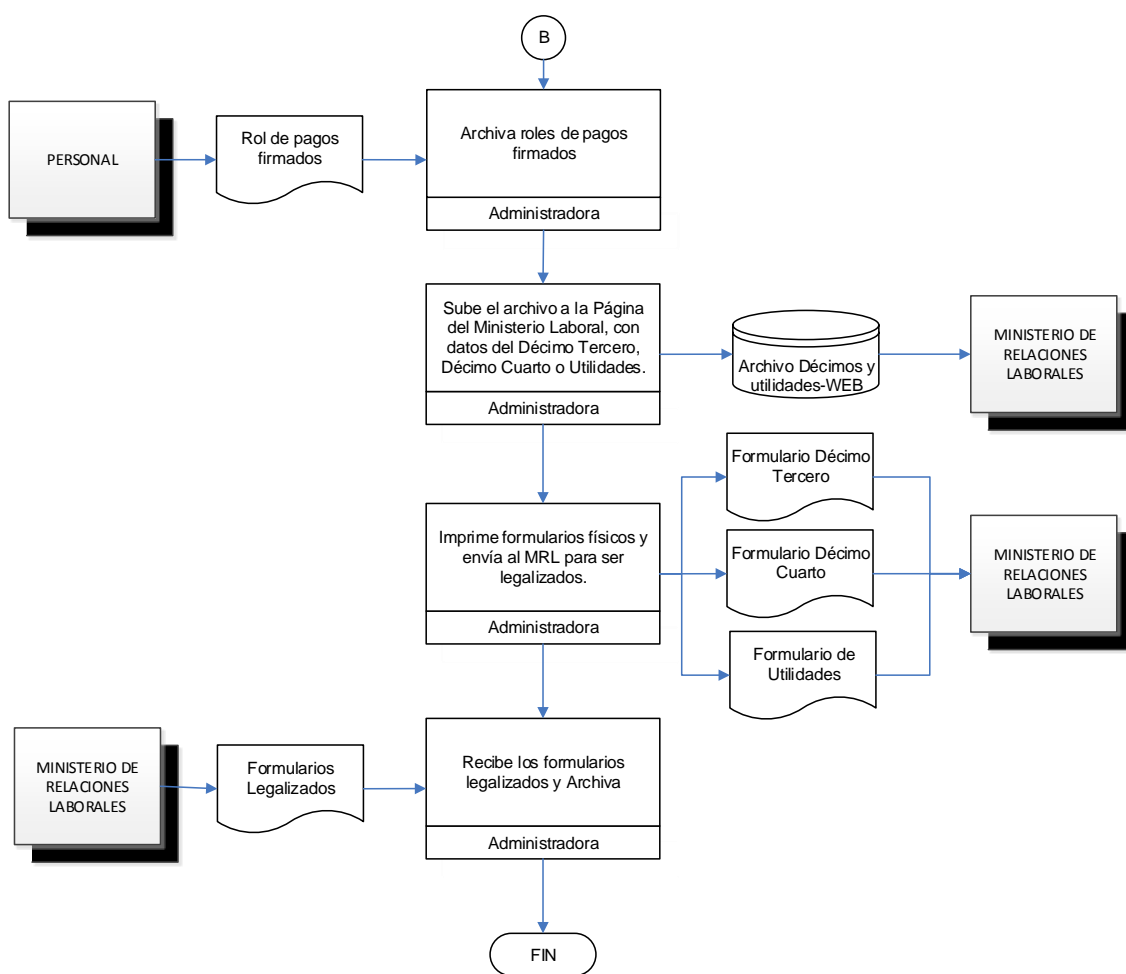
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GAD-04

Nómina

Edición No. 00

Pág. 6 de 6



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-05</b>	<b>Mantenimiento de infraestructura</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 8</b>

## 1. PROPÓSITO

Garantizar el estado óptimo de las instalaciones a través del monitoreo, limpieza y reparaciones oportunas.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para todos los bienes muebles e inmuebles de propiedad del Colegio.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Jefe de servicios generales

## 4. DEFINICIONES.

- Mantenimiento externo: es el conjunto de actividades que proporcionan el cuidado de la infraestructura del exterior de las aulas, tales como: pintura del exterior, juegos infantiles, canchas y espacios verdes, etc.
- Mantenimiento interno: es el conjunto de actividades que proporcionan el cuidado y control de: pupitres, sillas de primaria, lockers, pizarrones, paredes internas, sistema eléctrico, pintura del inmueble al interior de las instalaciones, etc.

## 5. POLÍTICAS

- Anualmente se realizará el mantenimiento interno y externo de la infraestructura.
- Cada quimestre se verificará el estado de la cancha de fútbol y se otorgará el debido mantenimiento.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-05**

Mantenimiento de infraestructura

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 8**

- Dos veces al año se hará el mantenimiento de los juegos de recreación (madera) de la sección primaria y pre-escolar.
- Todos los días se deberá realizar una inspección de las instalaciones eléctricas, de seguridad y sanitarias, notificando de manera oportuna a la administración para solucionar conjuntamente cualquier inconveniente que ocurra.
- Una vez al mes se realizará la limpieza de los vidrios de toda la infraestructura.
- En caso de ser notificado algún inconveniente en las instalaciones, el Jefe de servicios generales deberá acudir al lugar del incidente y buscar una solución oportuna.
- Cada dos horas se realizará el chequeo formal de los baños, y se firmará en la bitácora de control el cumplimiento del chequeo por parte del personal de limpieza.
- Antes de firmar la bitácora, el personal de limpieza deberá revisar rigurosamente los siguientes puntos:

### **Baños:**

- El piso deberá estar limpio y seco.
- No deberá existir ningún papel o residuo en el piso.
- Se deberá revisar que exista papel higiénico, papel toalla y jabón líquido.
- Los espejos deberán estar completamente nítidos y revisar que los inodoros/urinarios estén limpios.

### **Aulas:**

- El piso deberá estar limpio y seco.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-05**

**Mantenimiento de infraestructura**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 8**


- No deberá existir ningún papel o residuo en el piso.
- Las luminarias, tomacorrientes y relojes deben estar funcionando.
- Las cerraduras deben estar en buen estado.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura					
Descripción	Mide el porcentaje de avance en el que se encuentra el plan de mantenimiento de infraestructura.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total de Actividades realizadas/Total de actividades planificadas) x 100	Anual	Positivo	80%	90%	Jefe de servicios generales	Coordinador de Calidad

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-05</b>	Mantenimiento de infraestructura
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 4 de 8</b>


<b>Nombre</b>	<b>Reclamos con respecto a la falta de mantenimiento</b>					
<b>Descripción</b>	Mida la cantidad de reclamos recibidos por situaciones que evidencian la falta de mantenimiento en las instalaciones.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fórmula</b>
Sumatoria de reclamos	Mensual	Negativo	5	10	Jefe de servicios generales	Coordinador de Calidad

## 8. DOCUMENTOS

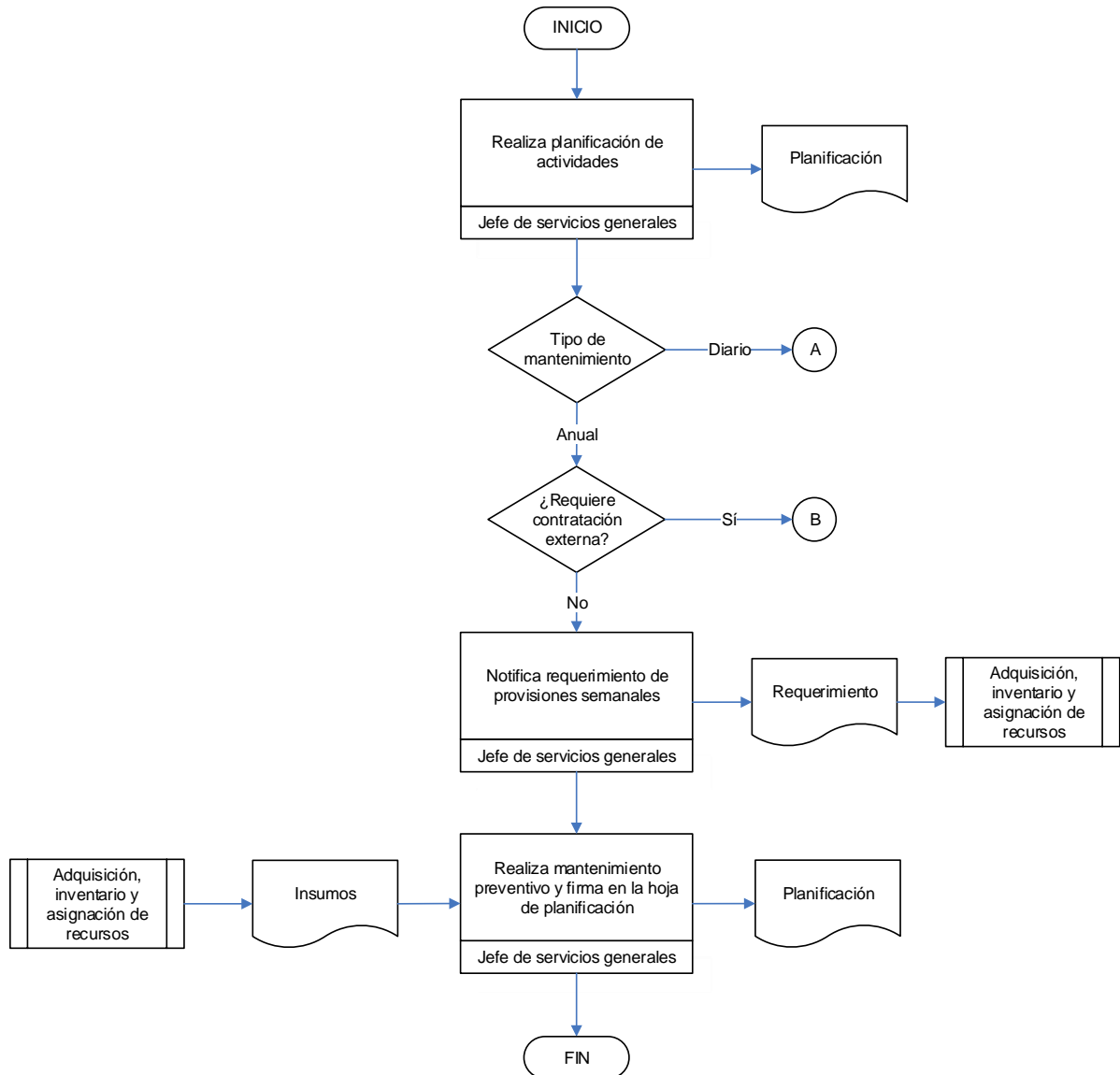
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
	No aplica

## 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
GAD-05-REG01	Planificación	Físico	1 año	Eliminar
GAD-05-REG02	Requerimiento	Físico	1 año	Eliminar

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-05</b>	<b>Mantenimiento de infraestructura</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 5 de 8</b>

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





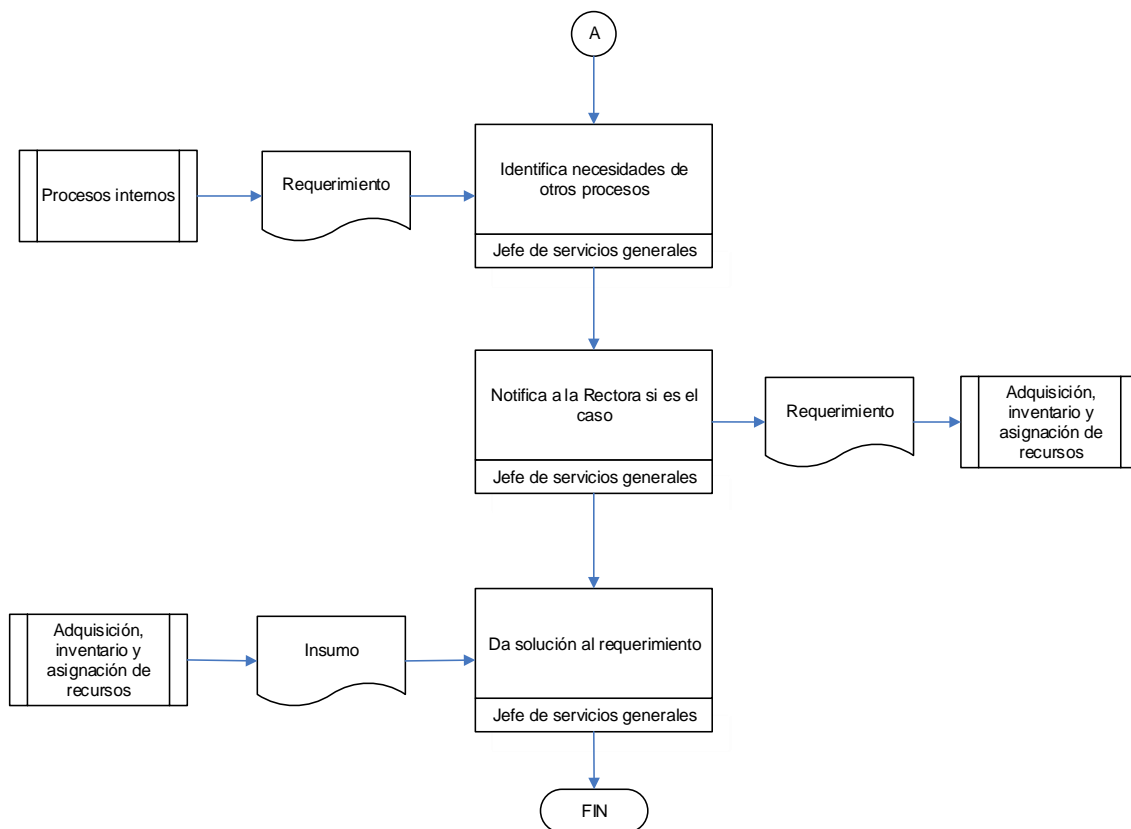
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-05

Mantenimiento de infraestructura

Edición No. 00

Pág. 6 de 8





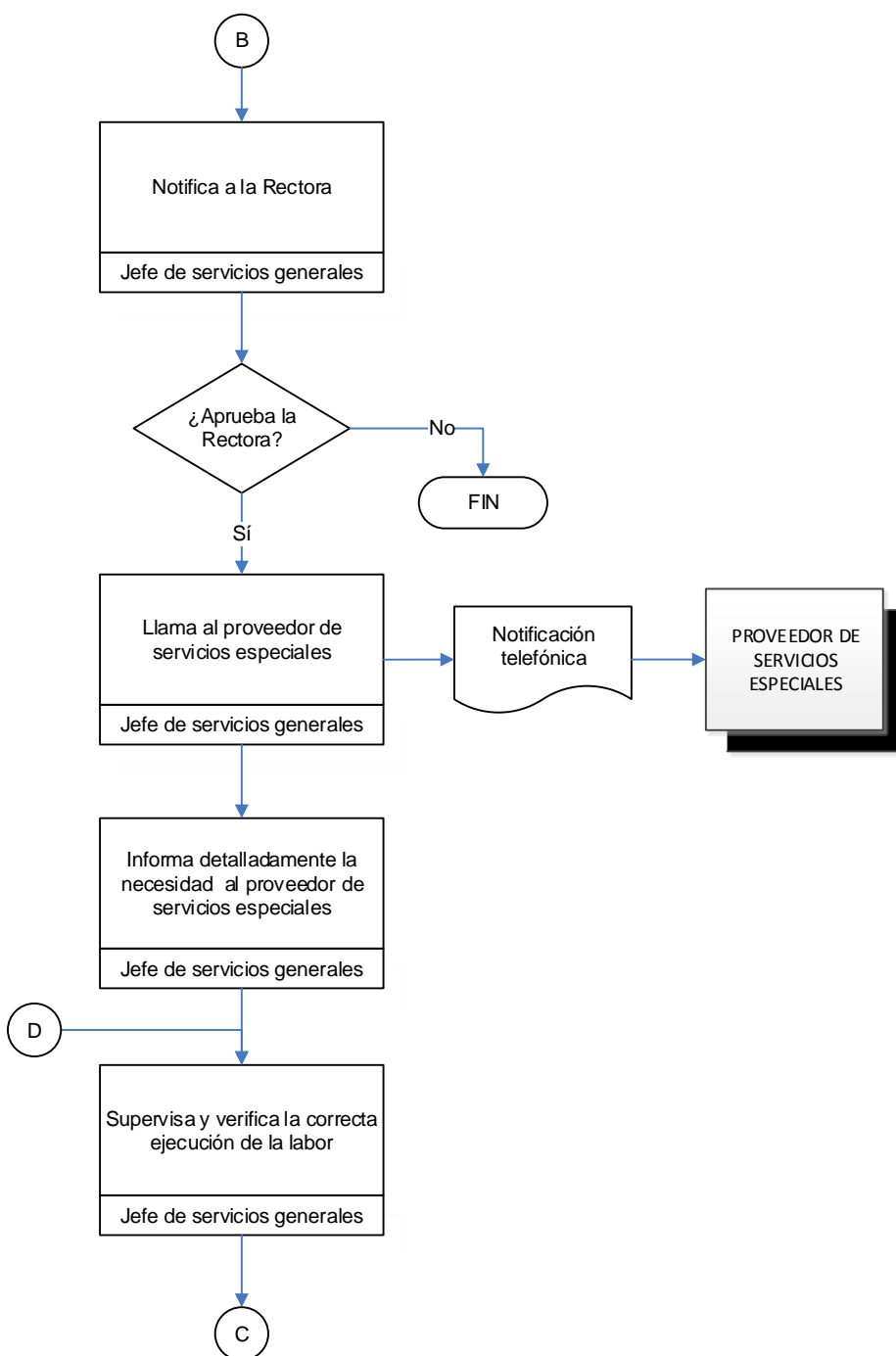
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-05

Mantenimiento de infraestructura

Edición No. 00

Pág. 7 de 8





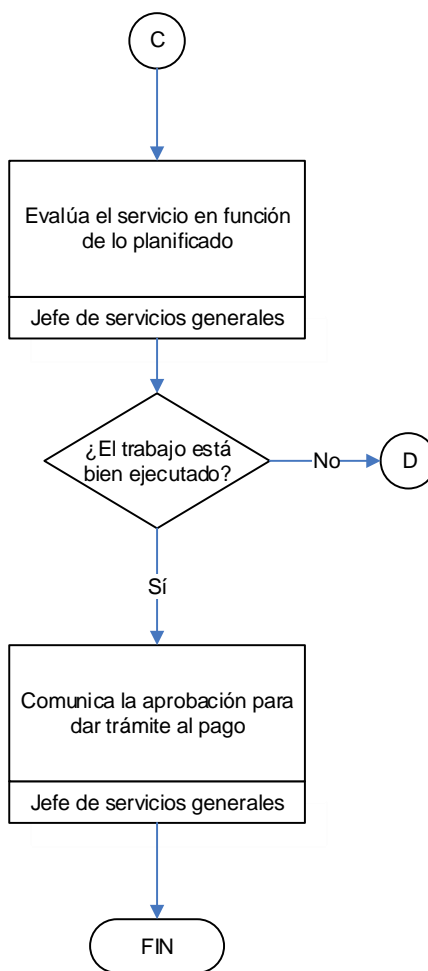
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-05

Mantenimiento de infraestructura

Edición No. 00

Pág. 8 de 8





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-06**

Adquisiciones, Inventario y asignación de recursos

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 11**

### 1. PROPÓSITO

Registrar los activos fijos y recursos didácticos o pedagógicos, luego de su adquisición, a través de un mecanismo oportuno de control y seguimiento.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica para activos fijos, y para los recursos didácticos o pedagógicos adquiridos por la institución.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Administradora

### 4. DEFINICIONES.

*Activo fijo: Son los equipos y muebles que fueron adquiridos por la institución y que ocupan un espacio físico dentro de la misma.*

*Recurso didáctico o pedagógico: Son todos los insumos adquiridos que apoyan la gestión docente para alcanzar los objetivos de enseñanza. No son considerados activos fijos, pero representan una adquisición controlable.*

*Recursos pedagógicos: Son todos los insumos, materiales, o herramientas que permiten potencializar el aprendizaje de los conocimientos impartidos por el docente, como por ejemplo: pelotas para deportes, carteles, grabadoras, entre otros.*

### 5. POLÍTICAS

- Cuando se trate de adquisiciones relacionadas con equipos de computación y equipos e insumos de laboratorio, la persona responsable de cada área, deberá

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-06**


**Adquisiciones, inventario y asignación de recursos**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 11**

solicitar al menos dos cotizaciones, con el objetivo de tomar una mejor decisión en cuanto a precios, calidad y servicios.

- Luego de recibir al menos dos cotizaciones, el responsable deberá sugerir la mejor opción, junto con las razones de selección.
- En las proformas obtenidas de los proveedores se analizará las características, marcas, y la capacidad para poder sugerir la mejor cotización.
- Con los suministros de mantenimiento o limpieza, se deberá realizar un control (a cargo del jefe de servicios generales) y un análisis de consumo (a cargo de la Administradora).
- Toda adquisición deberá ser aprobada por la Rectora.
- Los activos fijos adquiridos se los deberán ingresar en el inventario previo a su respectiva clasificación y codificación.
- Cuando algún producto adquirido presente algún daño se deberá hacer efectiva la garantía del mismo con el proveedor que corresponda.
- Para la adquisición de activos fijos, la persona responsable será la encargada de recibir el producto, equipo o material que se ha adquirido, para revisarlo si está de acuerdo con la proforma aprobada y firmar el documento de recibido conforme.
- Todos los activos fijos que han sido adquirido por la institución, deberán ser registrados inmediatamente luego de ingresar a la institución y antes de ser utilizados.
- Luego del registro de los activos fijos se firmará el acta de entrega.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-06</b>	Adquisiciones, inventario y asignación de recursos
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 11</b>

- La asistente administrativa deberá ingresar en el registro toda adquisición de activos fijos que se realice.
- Todos los activos fijos deberán llevar un sticker de identificación que contengan las características principales: código del activo, nombre del activo, marca, modelo, serie, ubicación del activo y fecha de inventariado.
- El control de inventario departamental deberá ser realizado a inicios del año lectivo y al final del mismo.
- Para el control del estado de pupitres, mesas y sillas de docentes, el Jefe de servicios generales deberá generar un informe quimestral.
- Todos los recursos pedagógicos deberán reposar en la biblioteca.
- El responsable de biblioteca deberá registrar el nombre de la persona y el recurso pedagógico que saldrá del lugar en una hoja de control; y así mismo deberá registrar la devolución del mismo. En caso de no devolverlo, se deberá realizar la investigación y el seguimiento correspondiente.

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del cronograma de actualización					
Descripción	Mide porcentualmente el avance de la actualización de los activos fijos en inventario.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite	Límite	Responsable	Responsable



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-06**

Adquisiciones, inventario y asignación de recursos

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 11**

			inferior	superior	de Medición	de Análisis
(Actividades realizadas / actividades planificadas) x 100	Anual	Positivo	80%	90%	Asistente administrativa	Rectora

Nombre	Estado de pupitres					
Descripción	Mide porcentualmente el estado de los pupitres en mal estado, tomando en cuenta su renovación y mantenimiento a inicios de cada quimestre.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total de pupitres en mal estado/ Total de pupitres) x 100	Quimestral	Negativo	20%	50%	Jefe de servicios generales	Rectora



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-06**

Adquisiciones, inventario y asignación de recursos

**Edición No. 00**

**Pág. 5 de 11**

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
	No aplica

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GAD-06- REG01	Cotizaciones	Físicas	1 mes	Eliminar
GAD-06- REG02	Informe de justificativos	Físico	1 mes	Eliminar
GAD-06- REG03	Facturas	Físico	7 años	Activo pasivo
GAD-06- REG04	Matriz de control de activos fijos y recursos	Digital	1 año	Actualizar
GAD-06- REG05	Acta de entrega	Físico	2 años	Archivo pasivo
GAD-06- REG06	Informe de activos y recursos asignados	Físico	1 año	Eliminar
GAD-06- REG07	Copia de actas de entrega	Físico	2 años	Archivo pasivo
GAD-06- REG08	Informe de estado de activos del aula	Físico	2 años	Eliminar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: GAD-06**

Adquisiciones, inventario y asignación de recursos

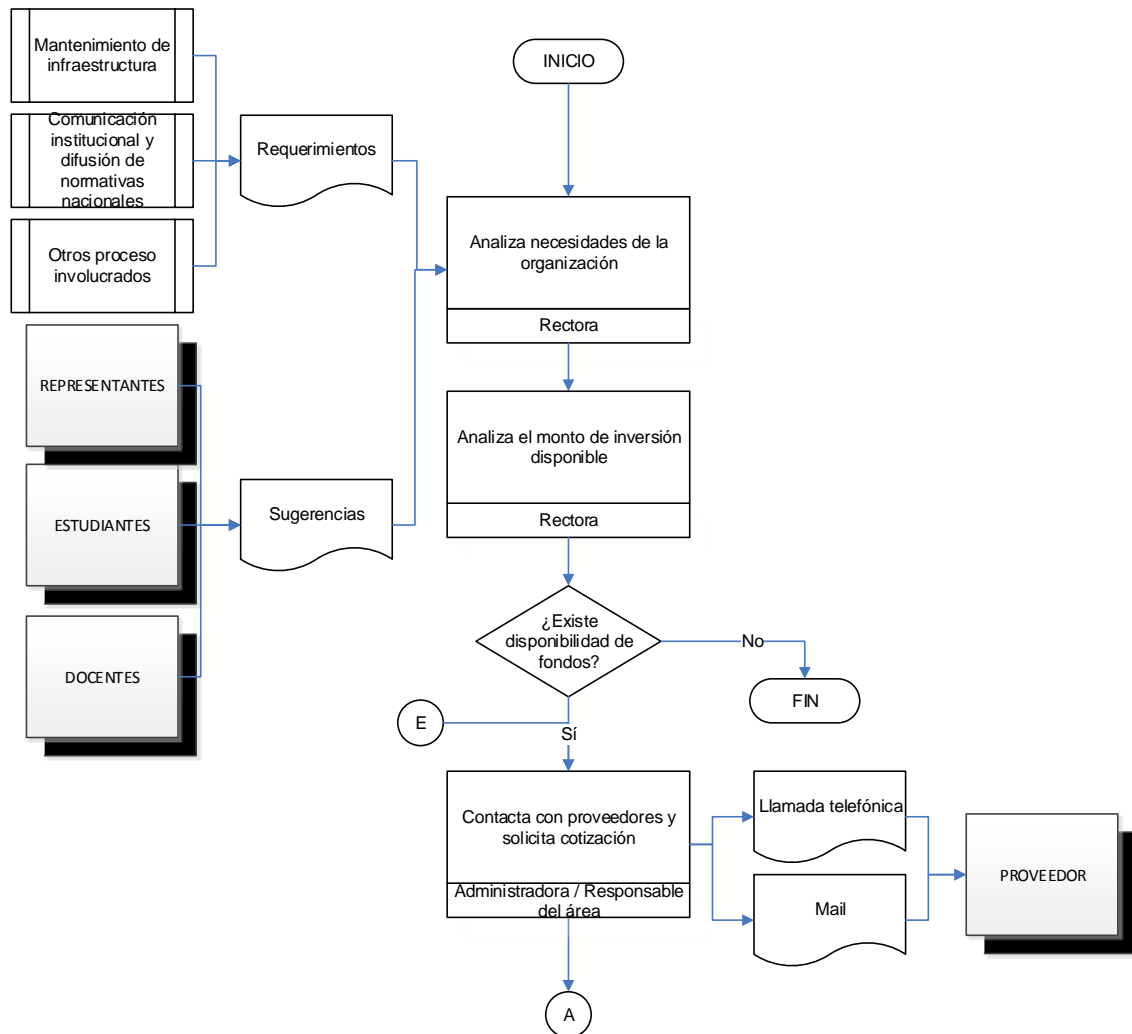
**Edición No. 00**

**Pág. 6 de 11**

GAD-06- REG09	Inspección anual de activos y recursos asignados	Físico	2 años	Eliminar
------------------	--	--------	--------	----------

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-06</b>	Adquisiciones, inventario y asignación de recursos
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 7 de 11</b>

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





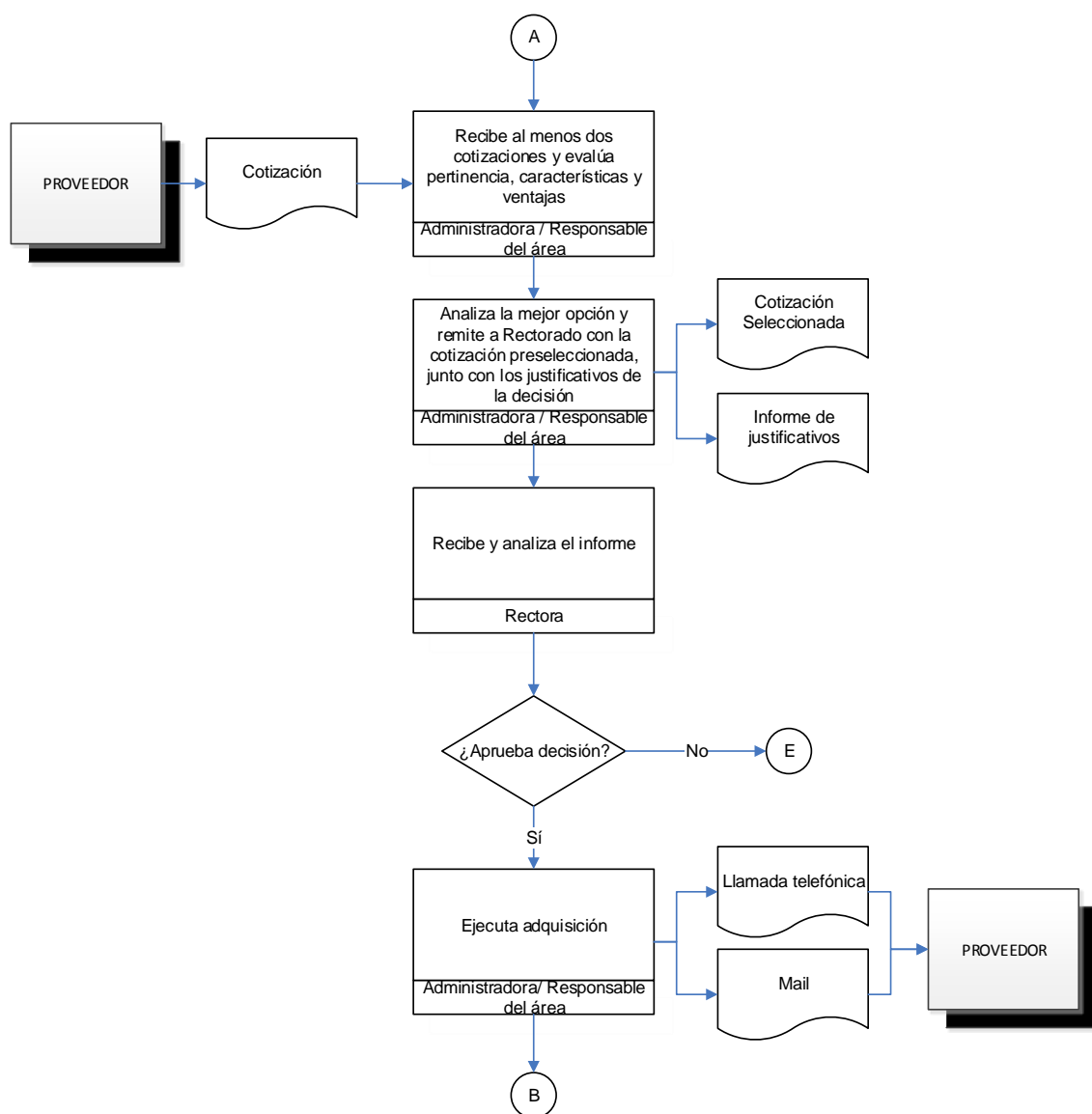
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-06

Adquisiciones, inventario y asignación de recursos

Edición No. 00

Pág. 8 de 11





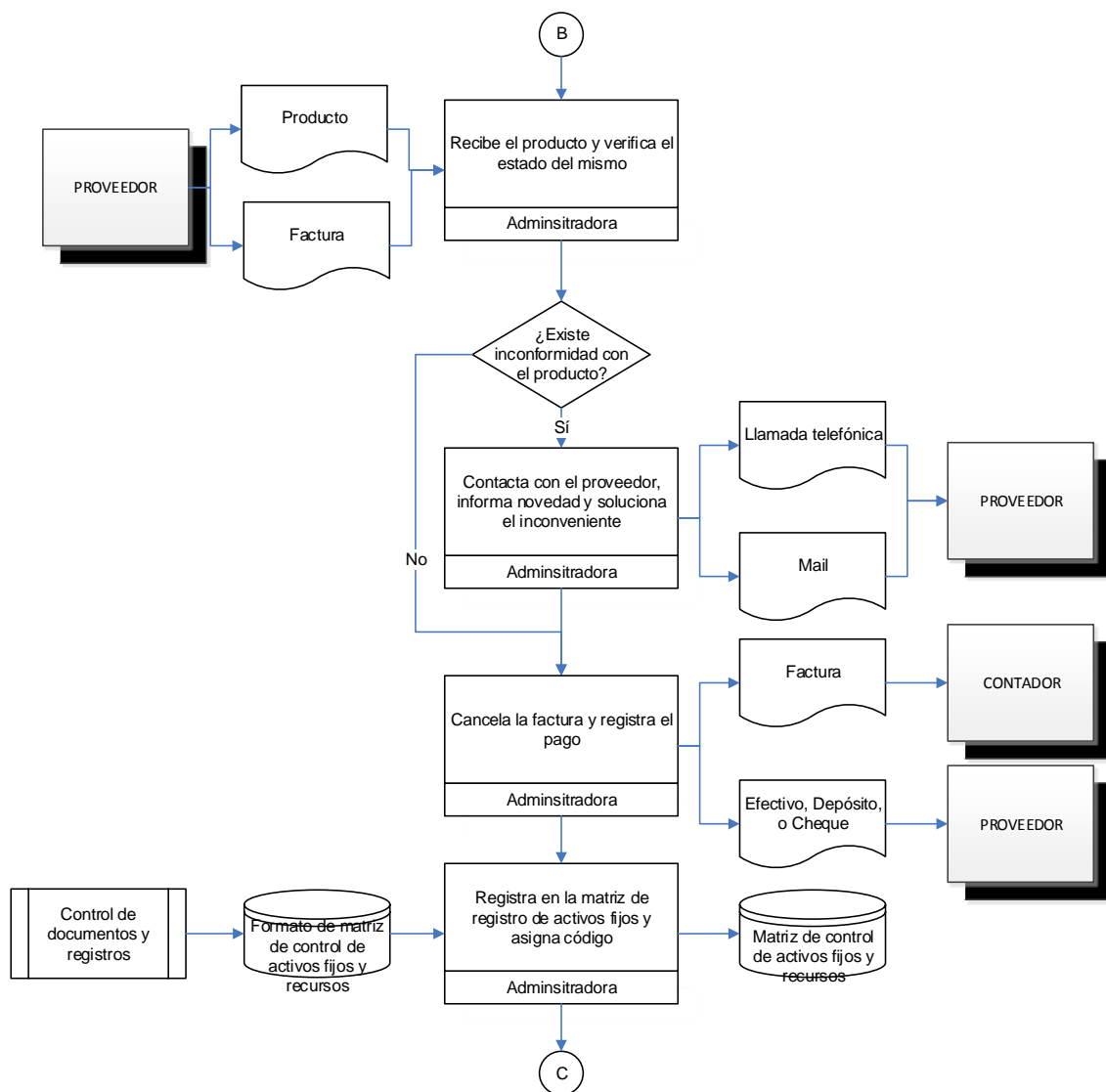
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-06

Adquisiciones, inventario y asignación de recursos

Edición No. 00

Pág. 9 de 11







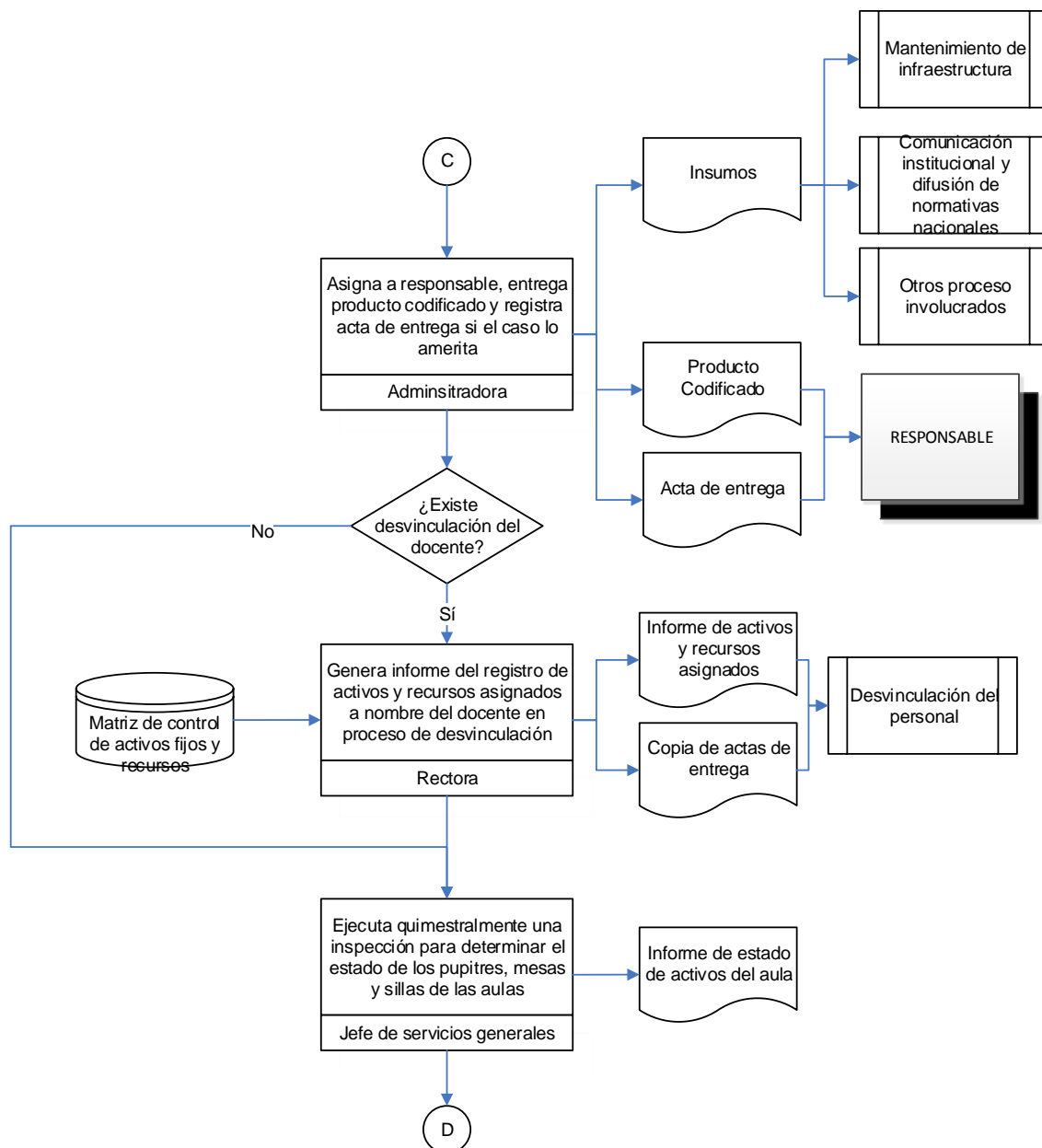
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-06

Adquisiciones, inventario y asignación de recursos

Edición No. 00

Pág. 10 de 11





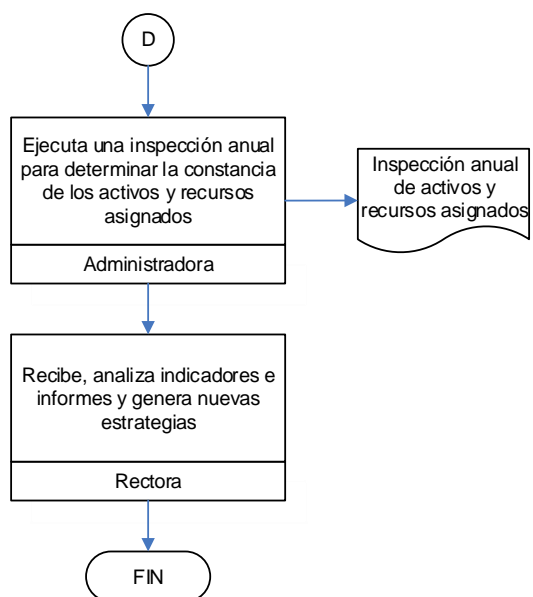
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: GAD-06**

**Adquisiciones, inventario y asignación de recursos**

**Edición No. 00**

**Pág. 11 de 11**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-07</b>	<b>Ausentismo docente</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 10</b>

## 1. PROPÓSITO

Hacer cumplir con los deberes y obligaciones del docente, garantizando la calidad de la educación a través mecanismos emergentes y de control.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica a todo el personal docente.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Inspector General

## 4. DEFINICIONES.

Programa emergente para ausentismo docente: Es el programa de clase elaborado por la Psicóloga del DCE en el cual, los estudiantes realizarán test de personalidad y actividades de consejería estudiantil.

Informe anual de ausentismo docente: Es un registro realizado por el Inspector General, donde se presenta un detalle del indicador “Ausentismo por docente”

## 5. POLÍTICAS

- El docente que tenga previsto alguna situación de emergencia por la cual deba faltar a la institución deberá solicitar permiso a la Sra. Rectora.
- El docente que tenga previsto alguna situación de emergencia por la cual deba faltar a la institución, deberá dejar un reemplazo y presentar la planificación de la clase al señor Vicerrector el día anterior al suceso.

<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-07**

**Ausentismo docente**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 7**

- En caso de no cumplir con las dos anteriores políticas, se le presentará un memo al responsable del incumplimiento laboral y se procederá a descontar el día no laborado.
- En caso de que el incumplimiento laboral sea por situación de salud de emergencia, deberá presentar los debidos certificados médicos avalados por el IESS. Siendo de obligación y compromiso directo con la institución el notificar a la Sra. Rectora sobre la falta laboral en la que se incursionará, con la finalidad de generar acciones emergentes para que los estudiantes no se vean afectados.
- En caso de que algún docente no se llegara a presentar en su horario de trabajo correspondiente, la encargada de establecer un programa emergente será la Psicóloga del DCE.
- El Inspector General será el encargado de notificar a la Psicóloga del DCE acerca de la novedad de la falta docente, y firmará en el registro de intervenciones de ausentismo docente la solicitud.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Ausentismo por docente					
Descripción	Mide porcentualmente el nivel de ausentismo por docente					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
((Total de	Por	Negativo	3%	15%	Inspector	Rectora



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-07**

Ausentismo docente

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 7**

días laborables- Días no laborados por ausencia) / Total de días laborables) x 100	requerimiento				General	
---	---------------	--	--	--	---------	--

Nombre	Total de clases intervenidas					
Descripción	Mide la cantidad de clases a las cuales se tuvo que aplicar el programa de intervención emergente para ausentismo docente					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Sumatoria de las solicitudes ingresadas al DCE	Quimestral	Negativo	2	15	Psicóloga DCE	Rectora

### 8. DOCUMENTOS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-07**

**Ausentismo docente**

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 7**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-22	Código de trabajo

### 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
GAD-07- REG01	Programa emergente para ausentismo docente	Digital	Un año	Actualizar
GAD-07- REG02	Planificación de clase ejecutada y firmada	Físico	Un año	Archivo pasivo
GAD-07- REG03	Registro de intervenciones emergentes para ausentismo docente	Físico	Un año	Archivo pasivo
GAD-07- REG04	Notificación de descuentos y multas	Físico	5 años	Archivo pasivo
GAD-07- REG05	Informe de ausencias por docente	Físico	5 años	Archivo pasivo
GAD-07- REG06	Nómina Excel	Digital	1 año	Eliminar
GAD-07- REG07	Memo	Físico	1 año	Archivo pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

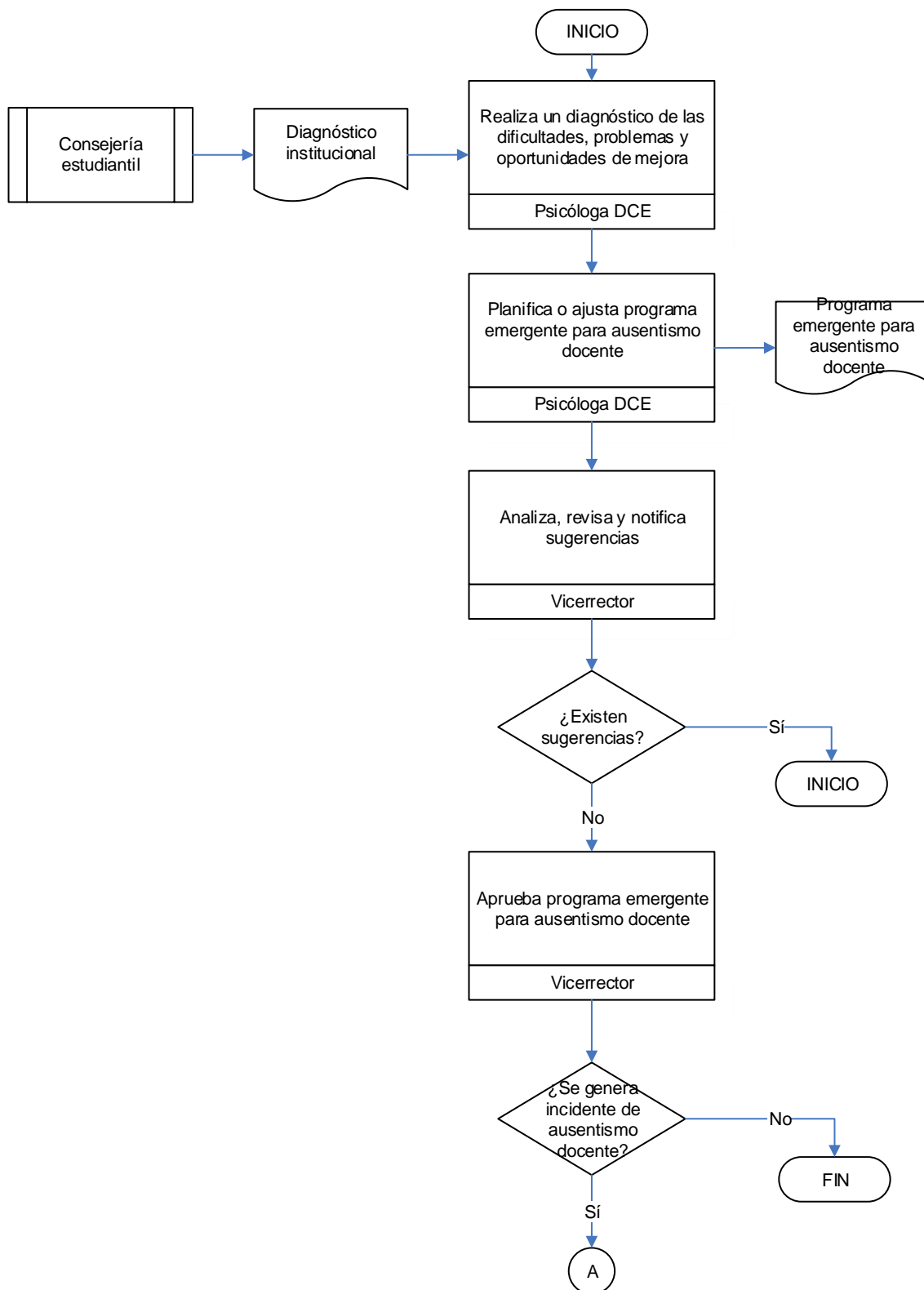
CÓDIGO: GAD-07

Ausentismo docente

Edición No. 00

Pág. 5 de 7

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





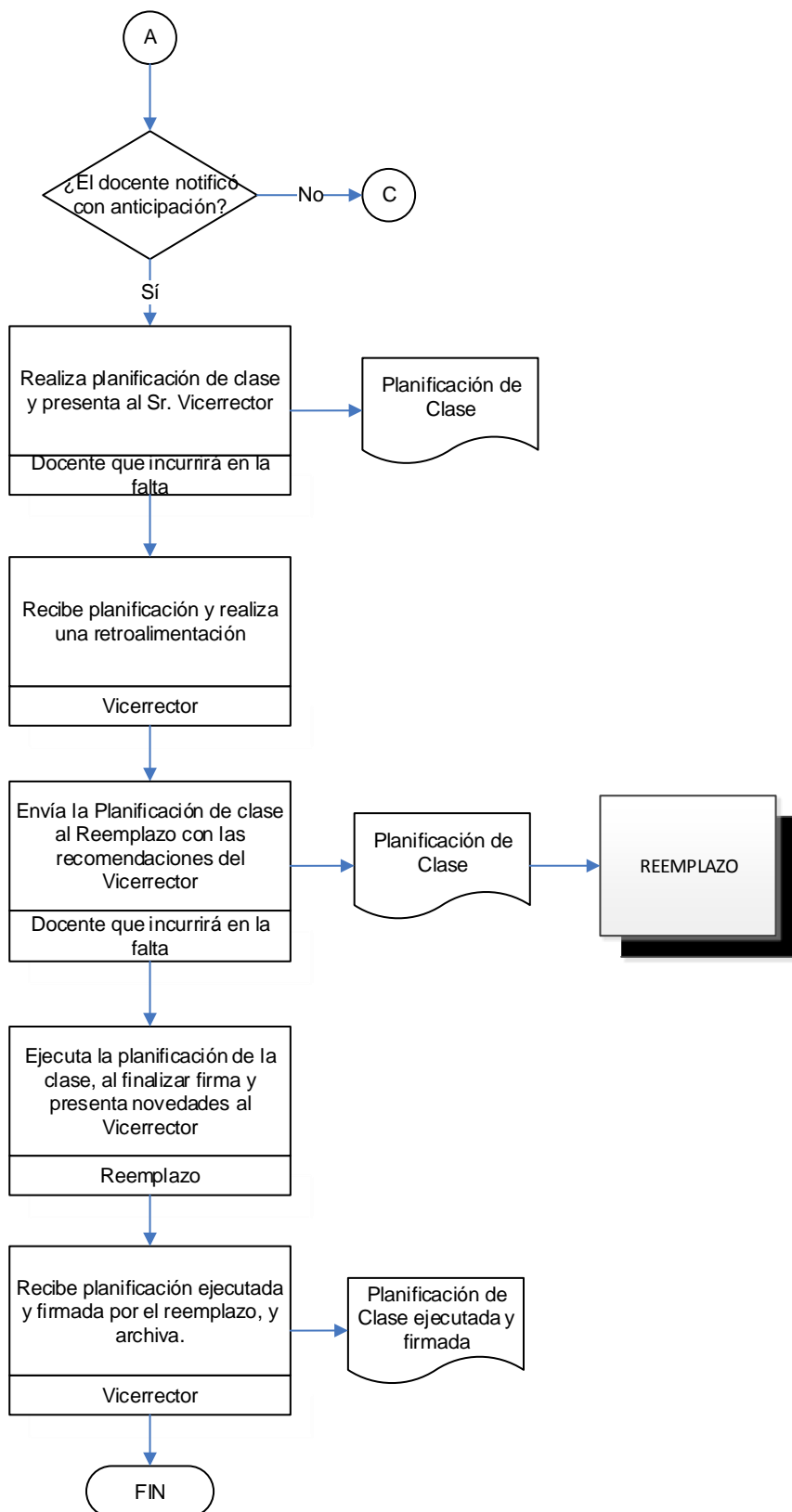
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-07

Ausentismo docente

Edición No. 00

Pág. 6 de 7







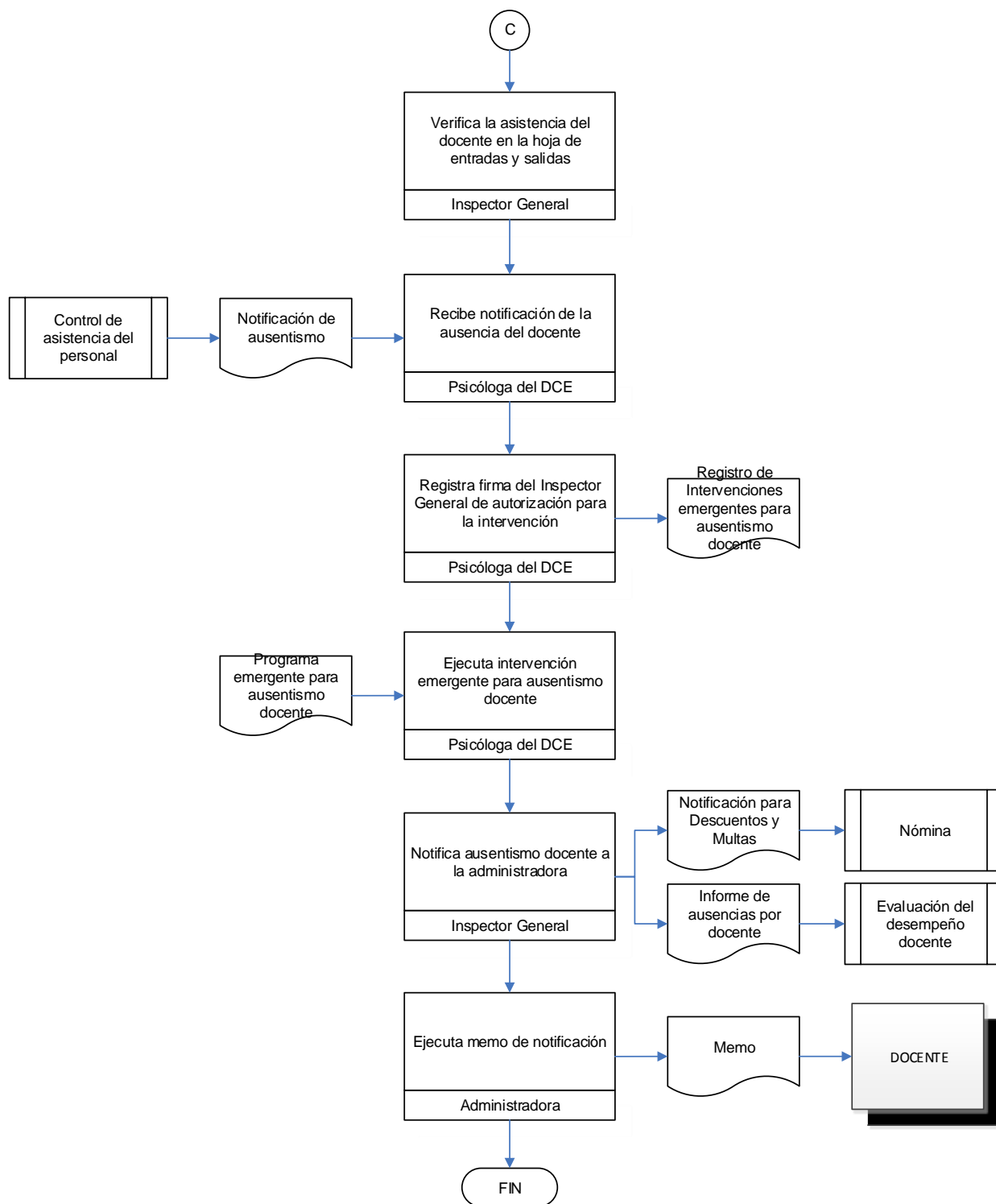
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-07

Ausentismo docente

Edición No. 00

Pág. 7 de 7





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-08**

**Capacitación**

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 6**

### 1. PROPÓSITO

Mantener un personal plenamente capacitado, que responda de la mejor manera ante el entorno cambiante de la institución en beneficio del estudiante, a través de programas de capacitación.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica para todo el personal que se encuentre en la modalidad de contrato fijo.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Rectora

### 4. DEFINICIONES.

*No aplica*

### 5. POLÍTICAS


- La programación de los cursos de capacitación, no interferirán en las actividades pedagógicas del horario regular de los estudiantes. Salvo en casos autorizados por la Rectora.
- Se solicitará una evaluación de todas las capacitaciones a las que asista el personal, como método de retroalimentación.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-08</b>	Capacitación
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 6</b>

Nombre	Cumplimiento del plan de capacitación					
Descripción	Mide el porcentaje que se cumplió del plan de capacitación					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Actividades realizadas / Actividades planificadas)  x 100	Anual	Positivo	60%	80%	Vicerrectora	Rector

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-24	Material del curso
DOC-25	Contrato

## 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GAD-08- REG01	Plan anual de capacitación	Físico	3 años	Eliminar
GAD-08- REG02	Listado de personal que va a ser capacitado	Físico	3 años	Eliminar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-08**

**Capacitación**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 6**

GAD-08- REG03	Informe de capacitación	Físico	3 años	Eliminar
GAD-08- REG04	Plan de capacitación	Físico	3 años	Eliminar
GAD-08- REG05	Fotografías	Digital	3 años	Archivo pasivo





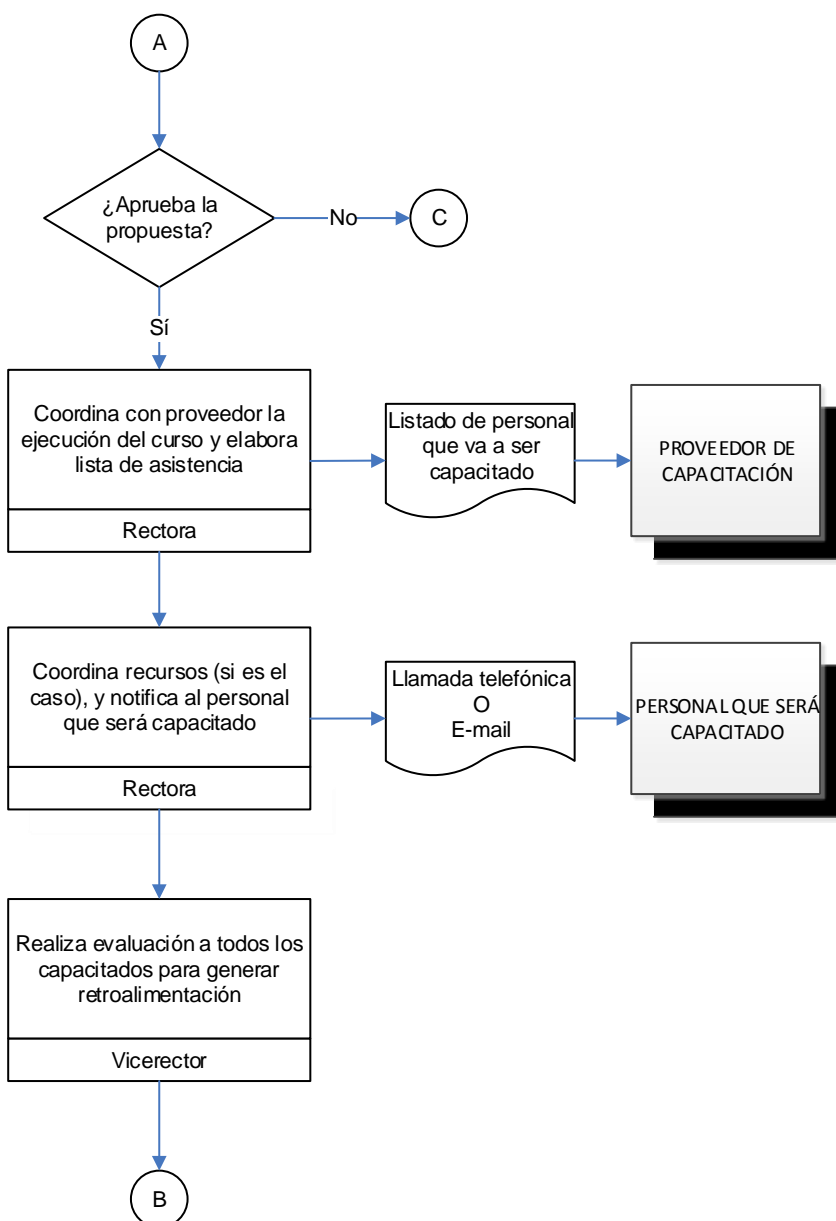
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-08

Capacitación

Edición No. 00

Pág. 5 de 6





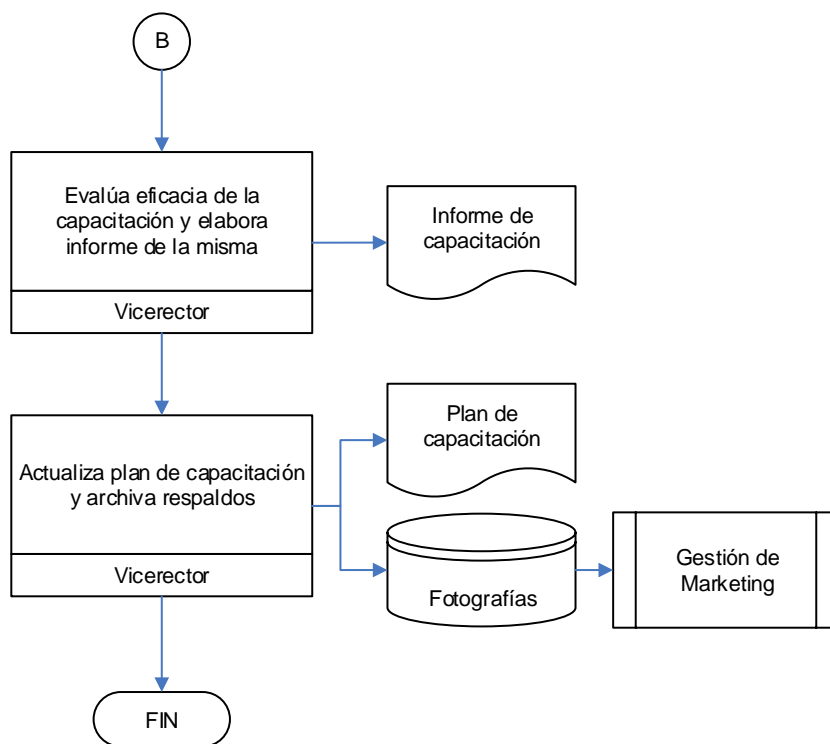
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GAD-08

Capacitación

Edición No. 00

Pág. 6 de 6



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-09</b>	Vinculación del personal
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Informar al personal nuevo sobre las políticas, procedimientos y funciones que deberá cumplir en la institución a través de unas coordinadas actividades de inducción.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica a todo el personal tanto docente como administrativo.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador de Calidad

## 4. DEFINICIONES.

*No aplica*


## 5. POLÍTICAS

- Todo docente que logró pasar el proceso de selección de personal y legalización de contrato, deberá ingresar al proceso de inducción del personal previo a iniciar su desempeño docente.
- A todo el personal nuevo se le proporcionará un CD con todos los procesos vigentes y aprobados por el departamento de Calidad y la Sra. Rectora.
- Todos los docentes deberán firmar una constancia de haber leído y entendido todos los procedimientos y políticas que maneja la institución.
- Todo el personal nuevo deberá ser presentado ante la comunidad educativa en el primer minuto cívico (día lunes) a partir de que se realizó la contratación.

## 6. REQUISITOS

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-09</b>	Vinculación del personal
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>

No aplica

## 7. INDICADORES

Nombre	Tiempo de inducción					
Descripción	Mide en días el tiempo necesario para que el personal nuevo reciba la inducción necesaria y se vincule completamente a la institución.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Fecha final estimada- Fecha de inicio)	Cada vinculación de personal nuevo	Negativo	1 día	3 días	Coordinador de Calidad	Rectora

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
	No aplica

## 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GAD-09-REG01	Taller de inducción Power Point	Digital	2 años	Actualizar
GAD-09-REG02	Mail- actividades de inducción	Digital	1 año	Actualizar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-09**

Vinculación del personal

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 5**

GAD-09- REG03	Documentos internos- Sistema de Gestión por procesos	Físico/Digital	1 año	Actualizar
GAD-09- REG04	Conglomerado de políticas institucionales	Físico/Digital	1 año	Actualizar
GAD-09- REG05	Procesos en los que participa directamente	Físico/Digital	1 año	Actualizar
GAD-09- REG06	Evaluación	Físico/Digital	1 año	Actualizar
GAD-09- REG07	Cronograma definitivo	Físico/Digital	1 año	Actualizar
GAD-09- REG08	Horario definitivo	Físico/Digital	1 año	Actualizar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

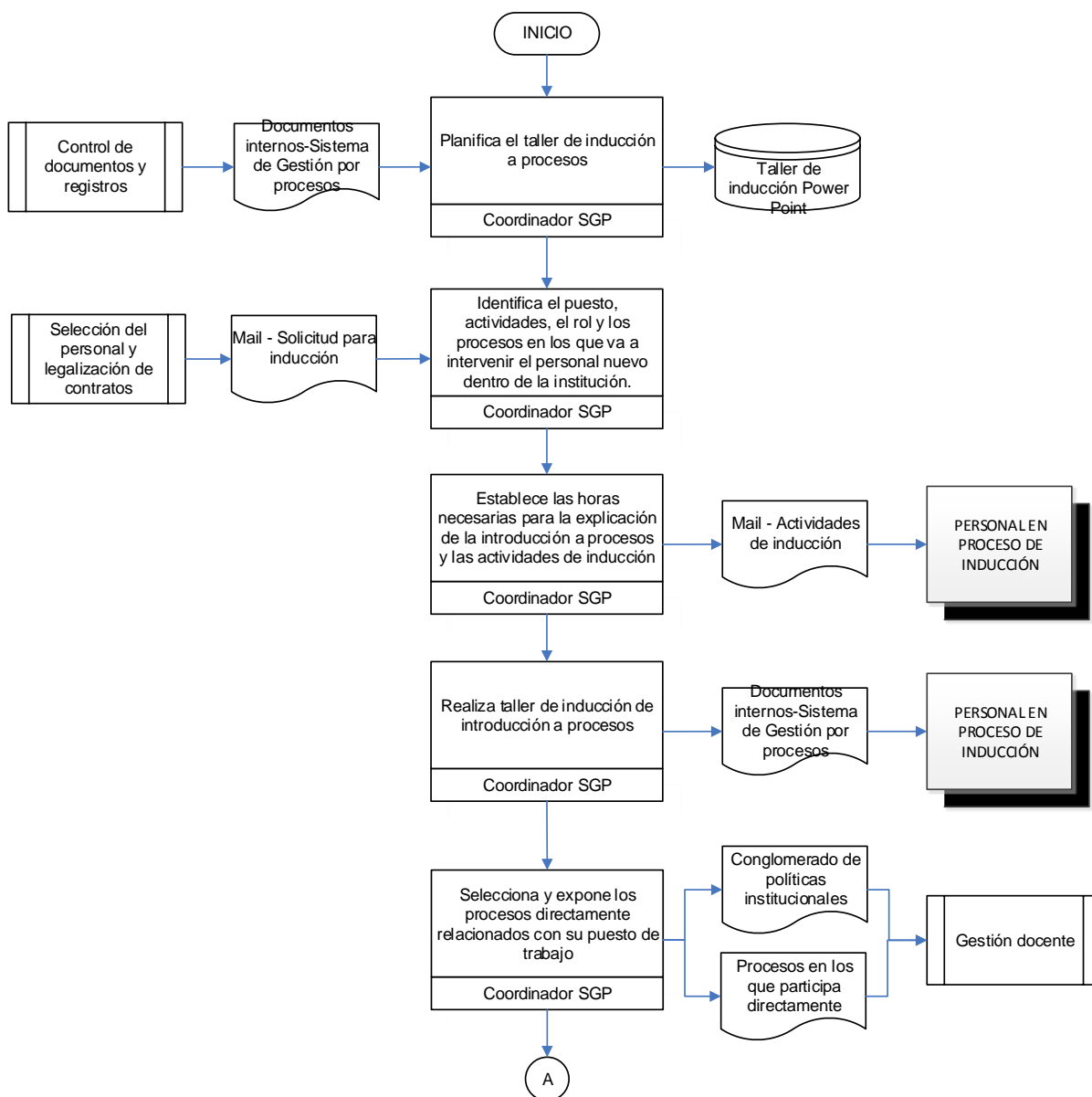
CÓDIGO: GAD-09

Vinculación del personal

Edición No. 00

Pág. 4 de 5

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





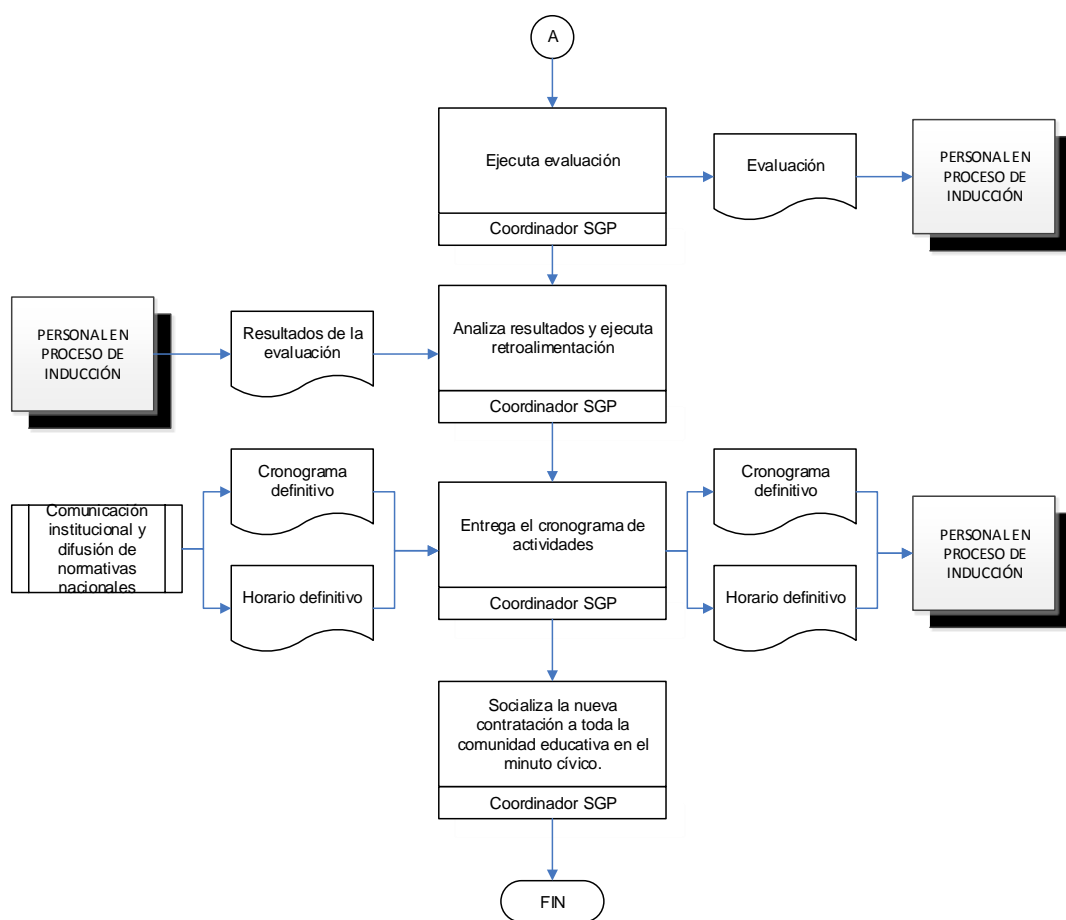
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GAD-09

Vinculación del personal

Edición No. 00

Pág. 5 de 5



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-10</b>	<b>Desvinculación del personal</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 8</b>

## 1. PROPÓSITO

Establecer una ruta de salida para el colaborador que permita cumplir con los haberes de manera justa y oportuna por parte de la institución, a través del control adecuado de las obligaciones del personal con la misma.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica tanto para todo el personal administrativo y docente.


## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Rectora

## 4. DEFINICIONES.

- Documentos habilitantes: Copia y original de la renuncia, llevar cheque certificado con el valor del extracto del MRL, retención para ser firmada, salida del BIESS, evidencias de descuentos.
- Documentos del Gerente General: Copia de la Cédula de identidad, papeleta de votación, copia del nombramiento, copia del RUC.
- MRL: Ministerio de Relaciones Laborales
- Desahucio: Aviso con el que una de las partes da a conocer a la otra respecto a su voluntad de dar por terminada la relación laboral, en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Visto bueno: Resolución del inspector del trabajo que califica de legales las causales invocadas por el peticionario para dar por terminada la relación laboral, en la Inspectoría de trabajo.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-10</b>	Desvinculación del personal
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 8</b>


- Despido intempestivo: Privación de ocupación, empleo, actividad o trabajo.  
Ruptura o disolución del contrato o relación de trabajo por voluntad unilateral del empleador que da derecho a una indemnización.
- Indemnización: Resarcimiento económico del daño o perjuicio causado a modo de reparación o compensación.
- No renovación: El contrato se da por terminado, luego del primer año de servicio laboral.
- Renuncia voluntaria: Es la manifestación de dar por terminado la relación laboral por parte del trabajador.

## 5. POLÍTICAS

- Para asistir a la cita en la Inspección de trabajo se deberá imprimir tres originales del extracto, llevar documentos habilitantes y documentos del Gerente General.
- Se notificará la cita a la persona desvinculada luego de haber sido emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- En caso de que no se logre realizar la cita con la persona desvinculada en el MRL por tercera vez consecutiva, se dejará el cheque en el MRL a nombre de la persona.
- A través de la ficha personal se corroborará los datos emitidos en el extracto del MRL.

## 6. REQUISITOS

No aplica

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GAD-10</b>	Desvinculación del personal
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 8</b>

## 7. INDICADORES

Nombre	Rotación de los docentes.					
Descripción	Mide porcentualmente el índice de desvinculación del personal					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{(Total de personal desvinculado/ total de personal que terminaron el año)}}{\text{x 100}}$	Anual	Positivo	5%	12%	Asistente administrativo	Rector

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-22	Código de trabajo

## 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GAD-10-REG01	Acuerdo de terminación de contrato	Físico	3 años	Archivo pasivo
GAD-10-REG02	Listado de activos fijos, insumos o recursos a su cargo	Físico	3 años	Archivo pasivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GAD-10**

Desvinculación del personal

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 8**

GAD-10- REG03	Aviso de salida	Físico	3 años	Archivo pasivo
GAD-10- REG04	Cita MRL	Físico	3 años	Archivo pasivo
GAD-10- REG05	Acta de finiquito	Físico	3 años	Archivo pasivo
GAD-10- REG06	Justificaciones de descuentos o novedades	Físico	3 años	Archivo pasivo
GAD-10- REG07	Acuerdo de terminación de contrato	Físico	3 años	Archivo pasivo
GAD-10- REG08	Guía desvinculación y devolución de recursos	Físico	3 años	Eliminar





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

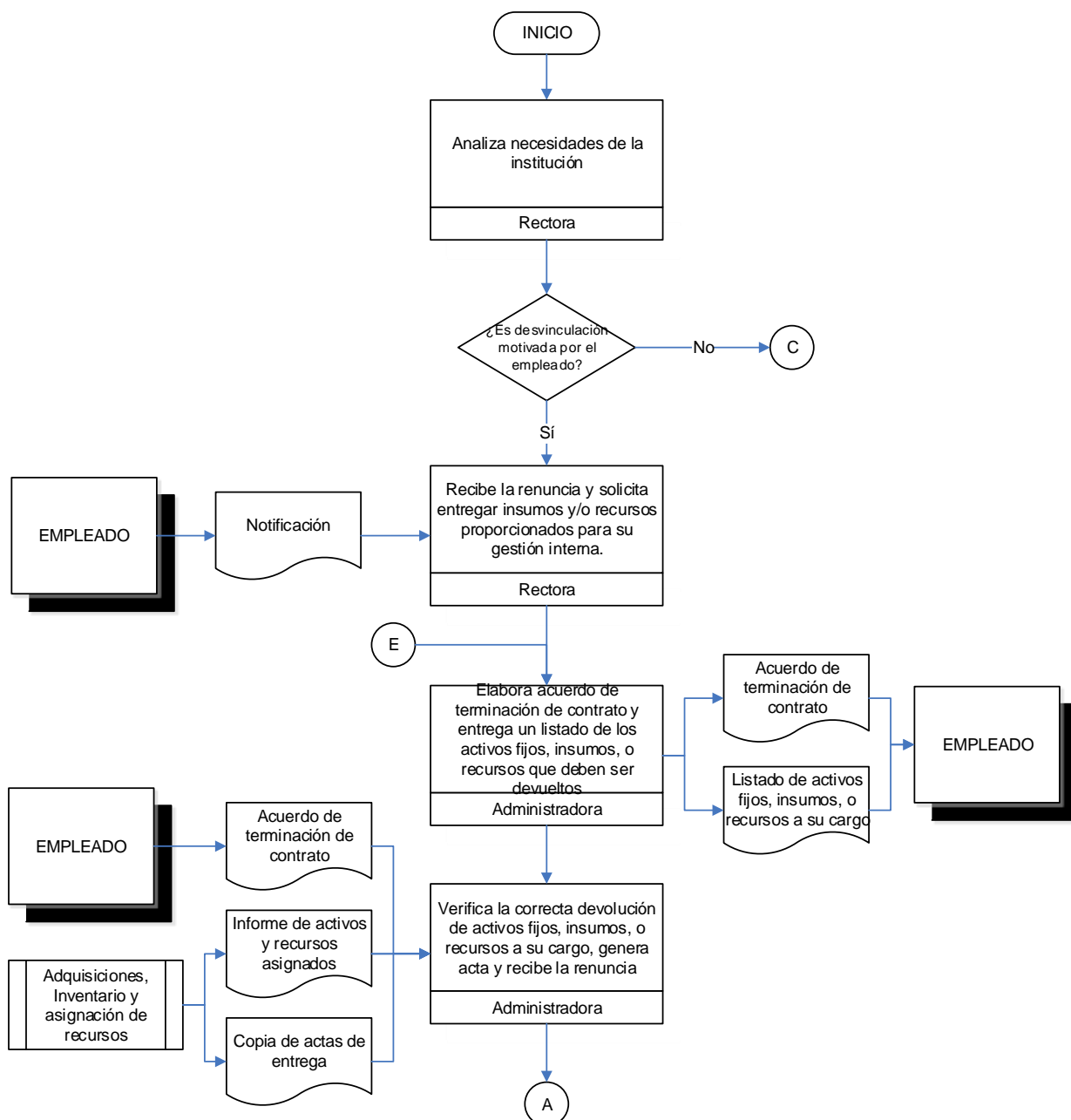
CÓDIGO: GAD-10

Desvinculación del personal

Edición No. 00

Pág. 5 de 8

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





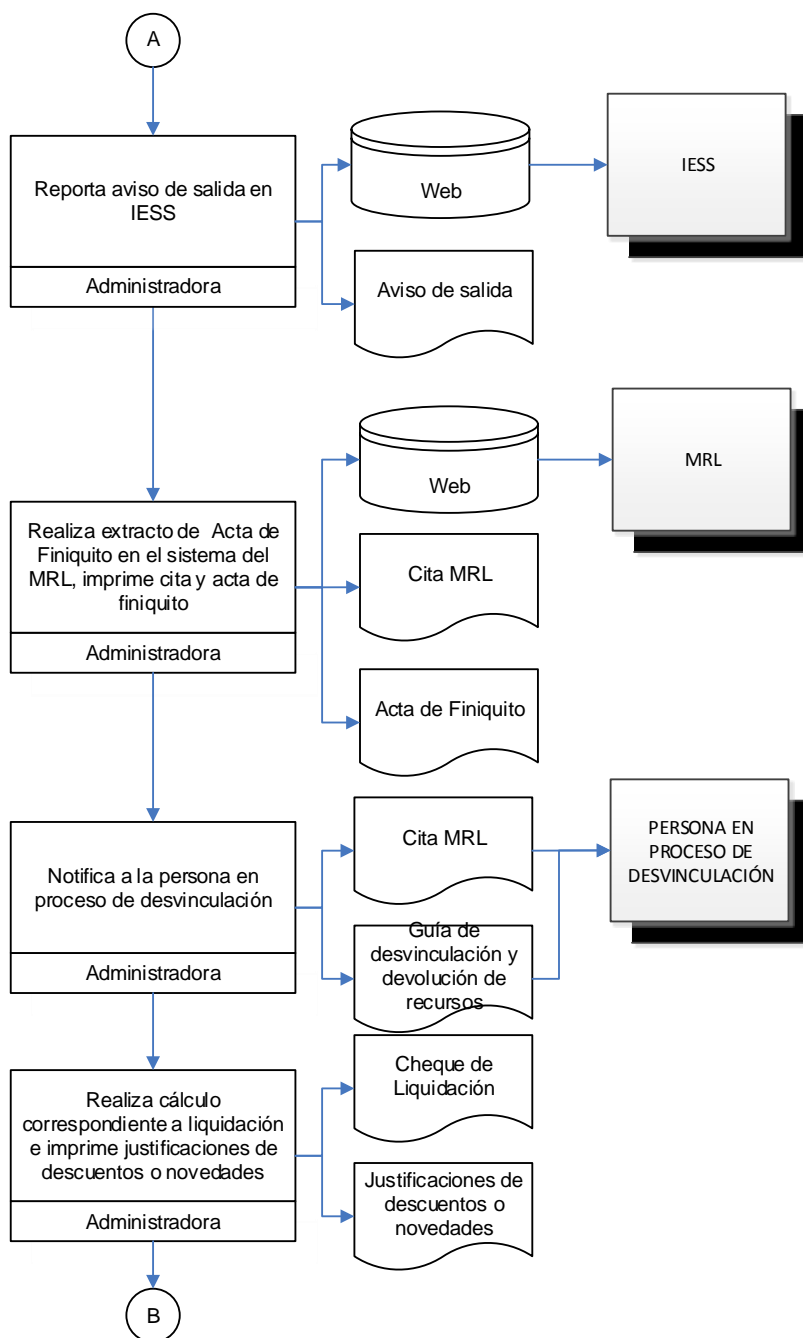
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-10

Desvinculación del personal

Edición No. 00

Pág. 6 de 8





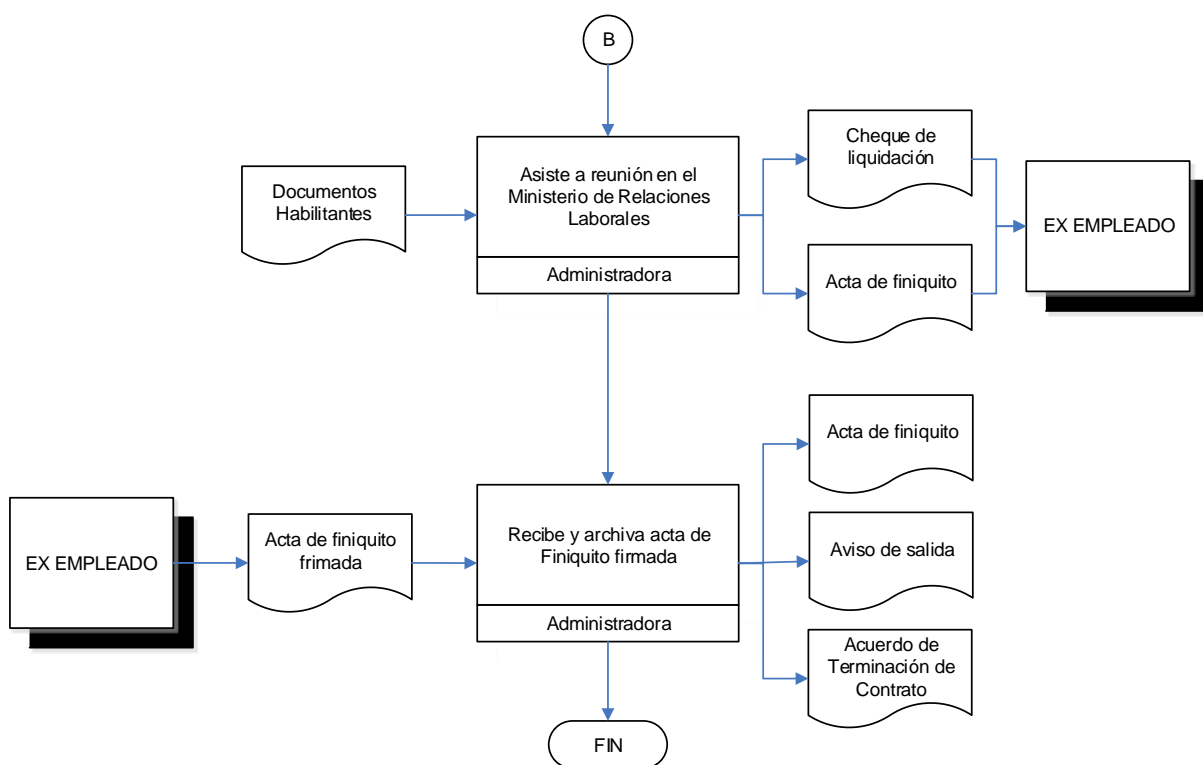
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GAD-10

Desvinculación del personal

Edición No. 00

Pág. 7 de 8





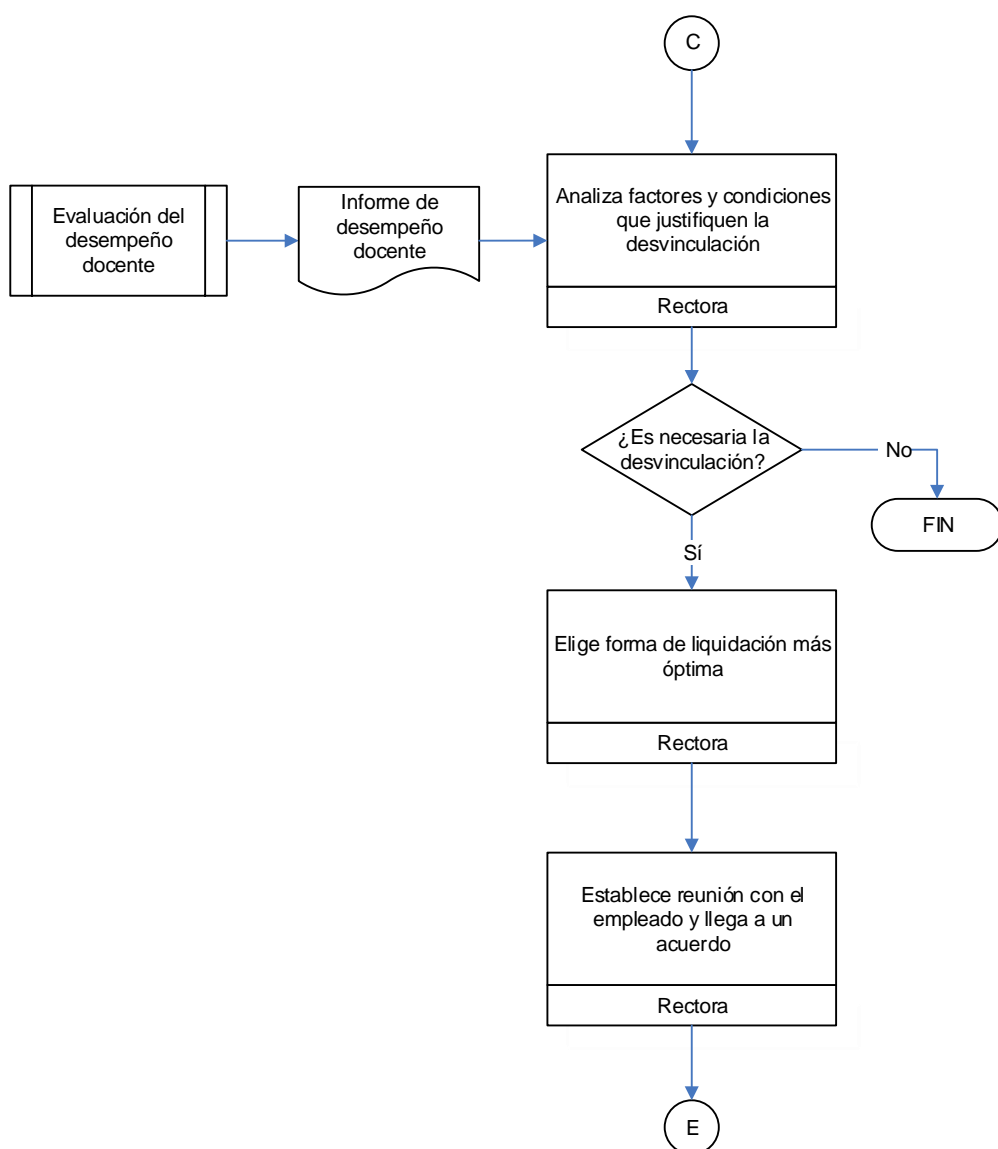
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GAD-10

Desvinculación del personal

Edición No. 00

Pág. 8 de 8



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GCA-01</b>	<b>Control de documentos y registros</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 7</b>

## 1. PROPÓSITO

Garantizar que los documentos y registros vigentes para ser utilizados en el sistema de gestión por procesos se encuentren disponibles mediante su identificación, revisión, actualización y aprobación.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para los documentos internos, documentos externos y los registros que se generen y sean controlados dentro del Sistema de Gestión por Procesos.


## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador SGP

## 4. DEFINICIONES.

- Disposición: Acción que se toma con los registros una vez que cumplieron el tiempo de conservación. Ejemplo: Enviarlos al archivo inactivo o destruirlos.
- Identificación: Para identificar un proceso se coloca en todas las páginas (proceso o instrucción) el encabezado en el que constan: código, nombre, edición y página; además se coloca el pie de página, en la primera página, en donde se identifican las firmas de responsable del proceso y jefe de la unidad.
- Retención: Tiempo por el cual se conservan en uso frecuente los registros.
- SGP: Sistema de Gestión por Procesos.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GCA-01</b>	<b>Control de documentos y registros</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>

## 5. POLÍTICAS

- Se considerarán como documentos y registros vigentes solamente los que se encuentren en el sistema de Gestión de Procesos.
- Las versiones impresas de los documentos que se encuentran en el sistema no serán consideradas como válidas.
- Cada responsable de proceso deberá actualizar su documentación, registros y formatos cuando sea pertinente.
- Los cambios que se realicen a la documentación y a los formatos de los registros deberán ser aprobados antes de entrar en circulación.
- Los responsables de procesos deberán acatar los criterios establecidos en la matriz de control de registros.
- Solamente se controlarán los registros que se encuentran en el sistema informático.

## 6. REQUISITOS

ISO 9001-2008.

## 7. INDICADORES

No aplica



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-01**

**Control de documentos y registros**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 7**

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-04	Instructivo de control de documentos y registros
DOC-05	Manual de procedimientos

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GCA-01- REG01	Documentos internos	Físico/Digital	4 años	Eliminar archivos obsoletos
GCA-01- REG02	Formatos	Físico/Digital	4 años	Eliminar archivos obsoletos
GCA-01- REG03	Matriz de control de documentos	Digital	1 año	Actualizar
GCA-01- REG04	Matriz de control de registros	Digital	1 año	Actualizar
GCA-01- REG05	Repositorio de archivos	Digital	1 año	Archivo pasivo
GCA-01-	Intranet	Digital	Actualizar	



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-01**

**Control de documentos y registros**

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 7**

REG06				
GCA-01- REG07	Matriz de control de cambios	Digital	1 año	Actualizar





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

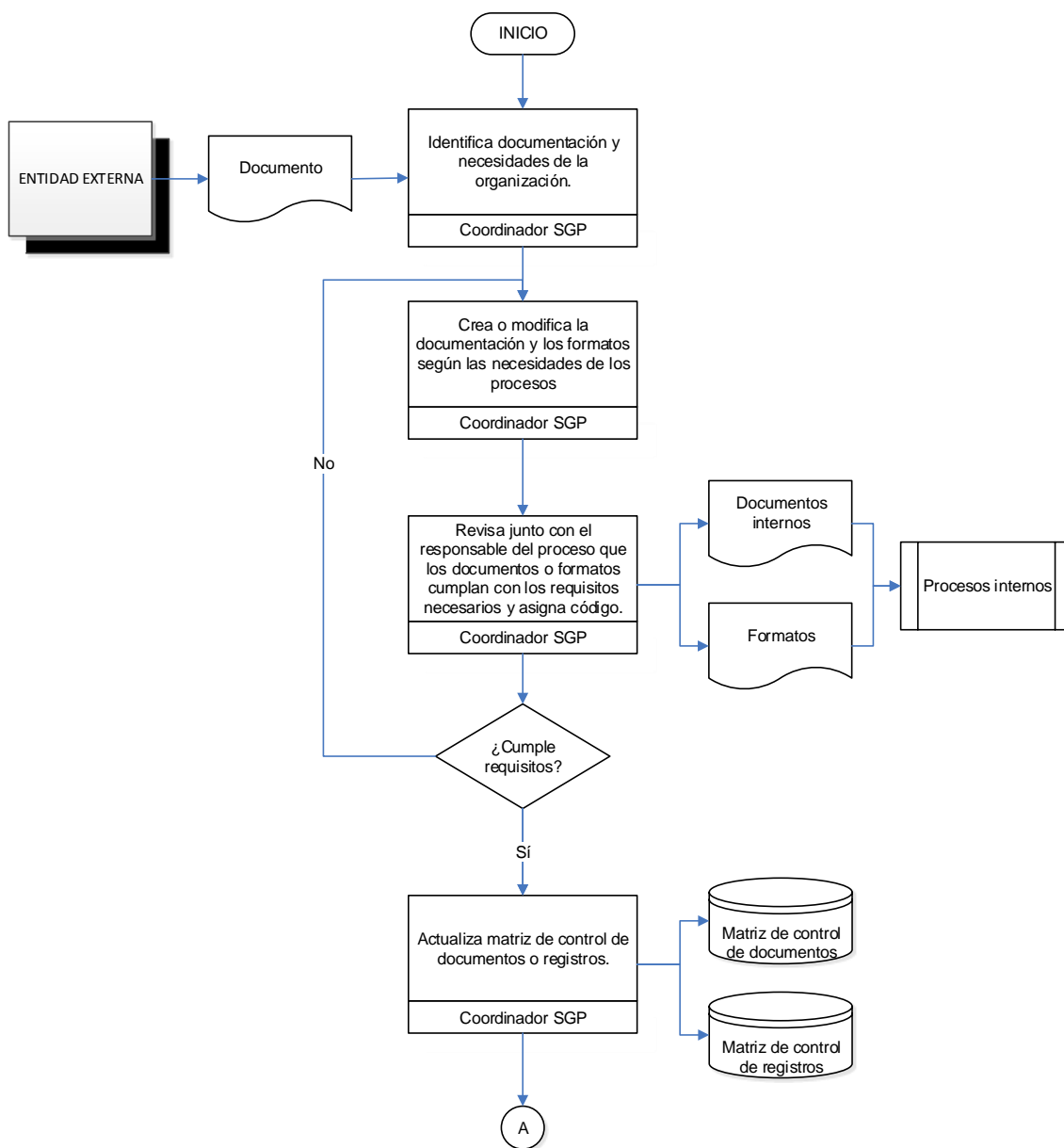
CÓDIGO: GCA-01

Control de documentos y registros

Edición No. 00

Pág. 5 de 7

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





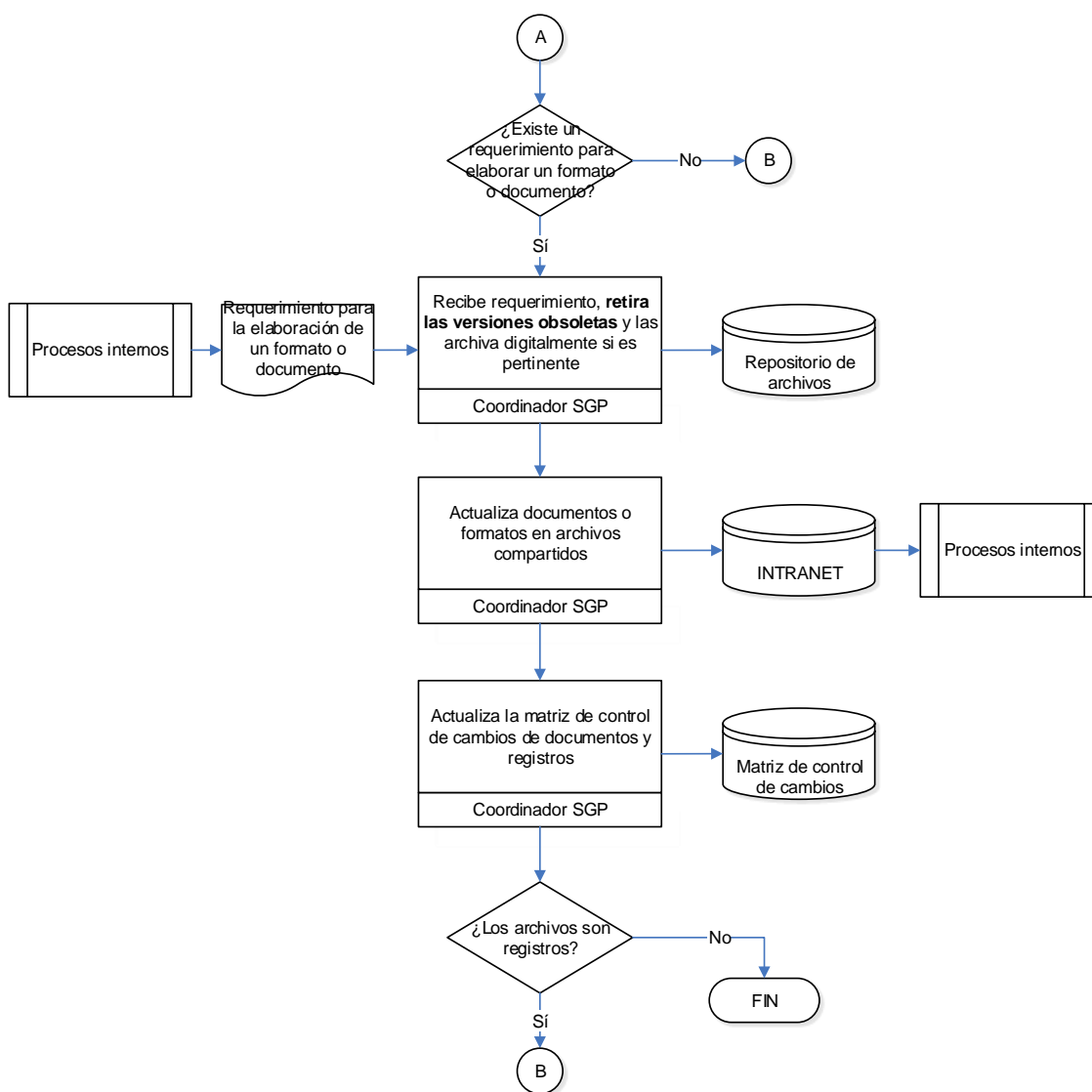
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GCA-01

Control de documentos y registros

Edición No. 00

Pág. 6 de 7





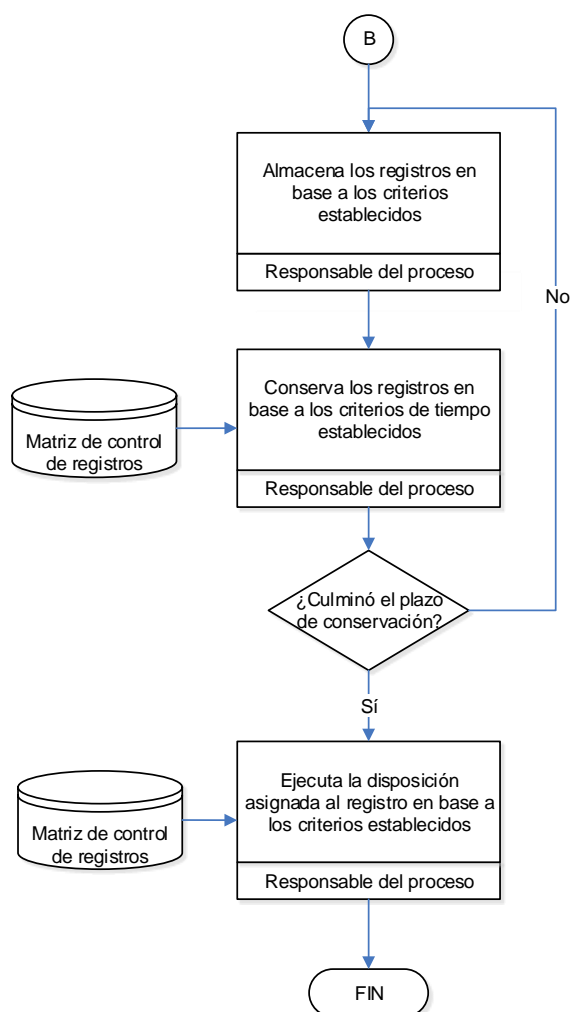
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GCA-01

Control de documentos y registros

Edición No. 00

Pág. 7 de 7





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-02**

Acciones correctivas y preventivas

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 7**

### 1. PROPÓSITO

Determinar y ejecutar acciones para eliminar las causas raíces de las no conformidades reales y potenciales detectadas en el sistema de gestión por procesos con el fin de evitar su recurrencia, a través de acciones coordinadas y planificadas.

### 2. ALCANCE

Detectar las causas raíces de las no conformidades reales, y oportunamente las potenciales, dentro del sistema de gestión por procesos.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador de Calidad

### 4. DEFINICIONES.

- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### 5. POLÍTICAS

- Cada responsable de proceso identificará aspectos que requieren acciones correctivas y preventivas y solicitará su registro al Coordinador de calidad.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-02**

**Acciones correctivas y preventivas**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 7**

- El responsable del proceso deberá implementar las acciones correctivas y preventivas propuestas.
- El Coordinador de Calidad cerrará y evaluará la eficacia de las acciones correctivas emprendidas cuando éstas hayan sido implementadas.
- El responsable del proceso deberá acogerse al cronograma del plan de acción y las desviaciones a éste serán consideradas para la evaluación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas.

### 6. REQUISITOS

ISO 9001:2008

### 7. INDICADORES

Nombre	Cierre de acciones preventivas y correctivas					
Descripción	Mide el porcentaje de acciones preventivas y correctivas que han sido cerradas luego de haber cumplido con su plan de acción.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{(Acciones cerradas / Acciones abiertas)} \times 100}{100}$	Anual	Positivo	80%	90%	Representante de la dirección	Gerente General



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-02**

Acciones correctivas y preventivas

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 7**

Nombre	Eficacia de acciones preventivas y correctivas					
Descripción	Mide el porcentaje de acciones preventivas y correctivas que han sido eficaces en función de haber evitado la recurrencia de la no conformidad real o potencial					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Acciones eficaces / Acciones abiertas) x 100	Anual	Positivo	80%	90%	Representante de la dirección	Gerente General

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-06	Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
DOC-05	Manual de procedimientos

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GCA-02-REG01	Acciones correctivas y	Físico	Hasta su	Archivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-02**

Acciones correctivas y preventivas

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 7**

	preventivas		cierre	pasivo
GCA-02-REG02	Bitácora de acciones correctivas y preventivas	Digital	1 año	Actualizar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

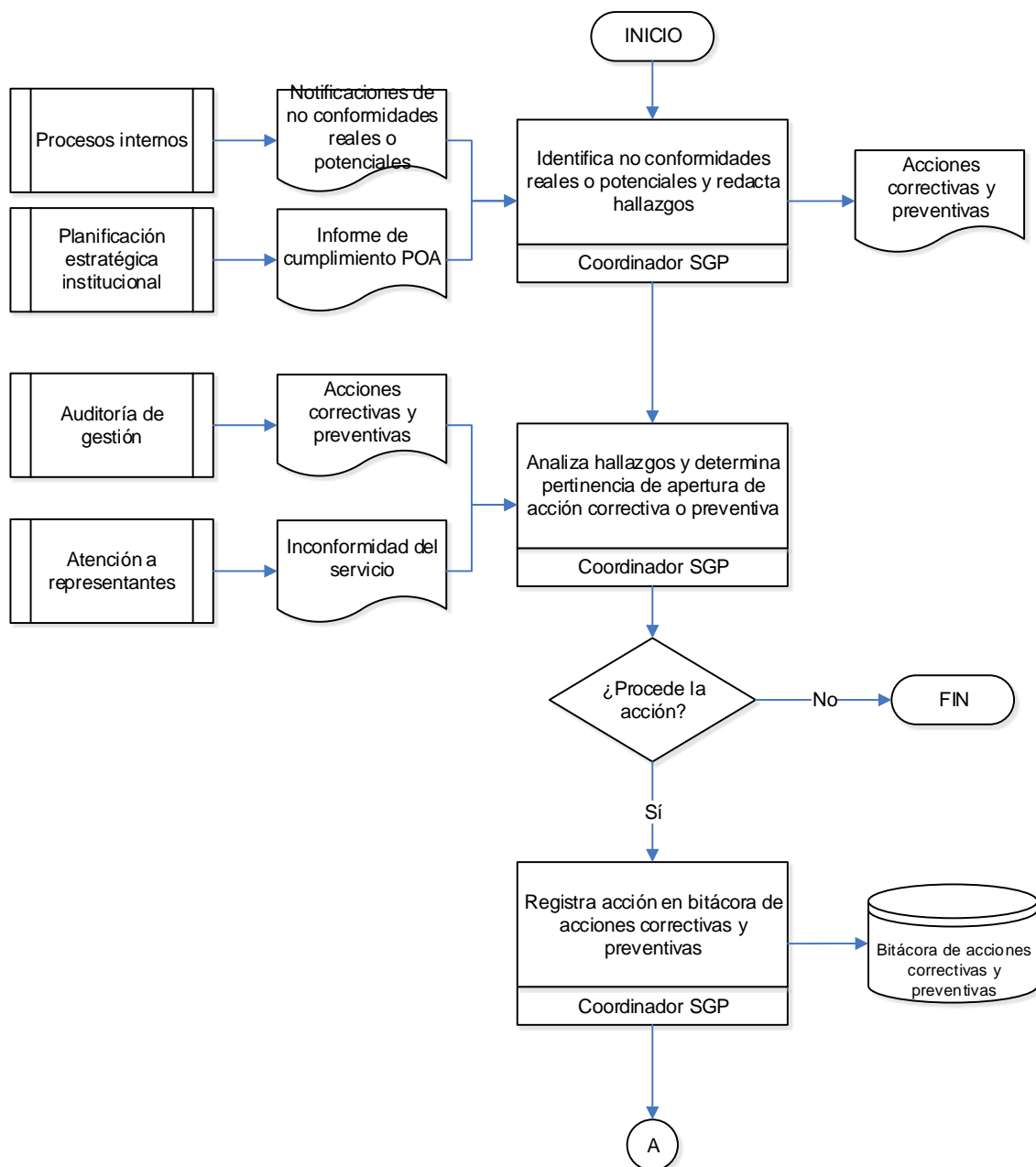
CÓDIGO: GCA-02

Acciones correctivas y preventivas

Edición No. 00

Pág. 5 de 7

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO







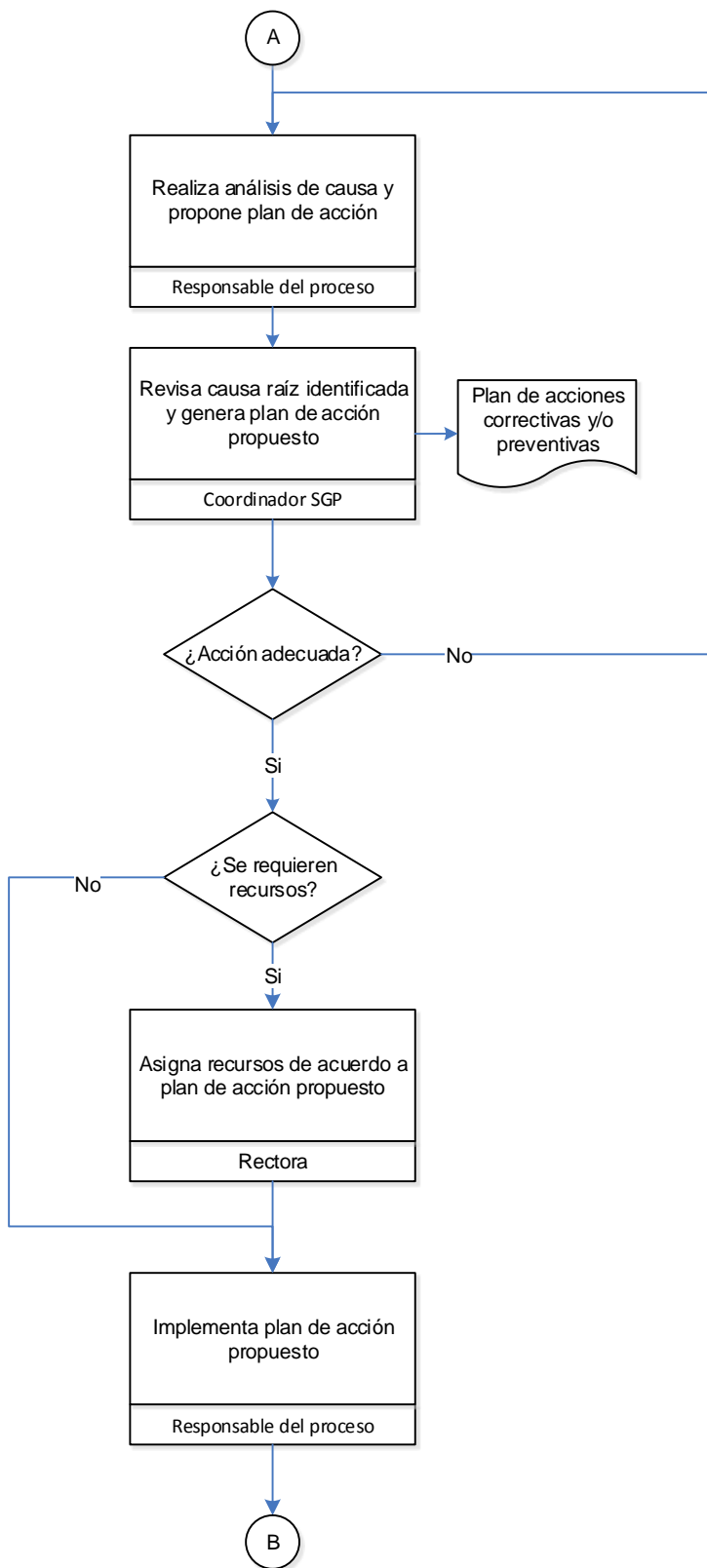
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GCA-02

Acciones correctivas y preventivas

Edición No. 00

Pág. 6 de 7





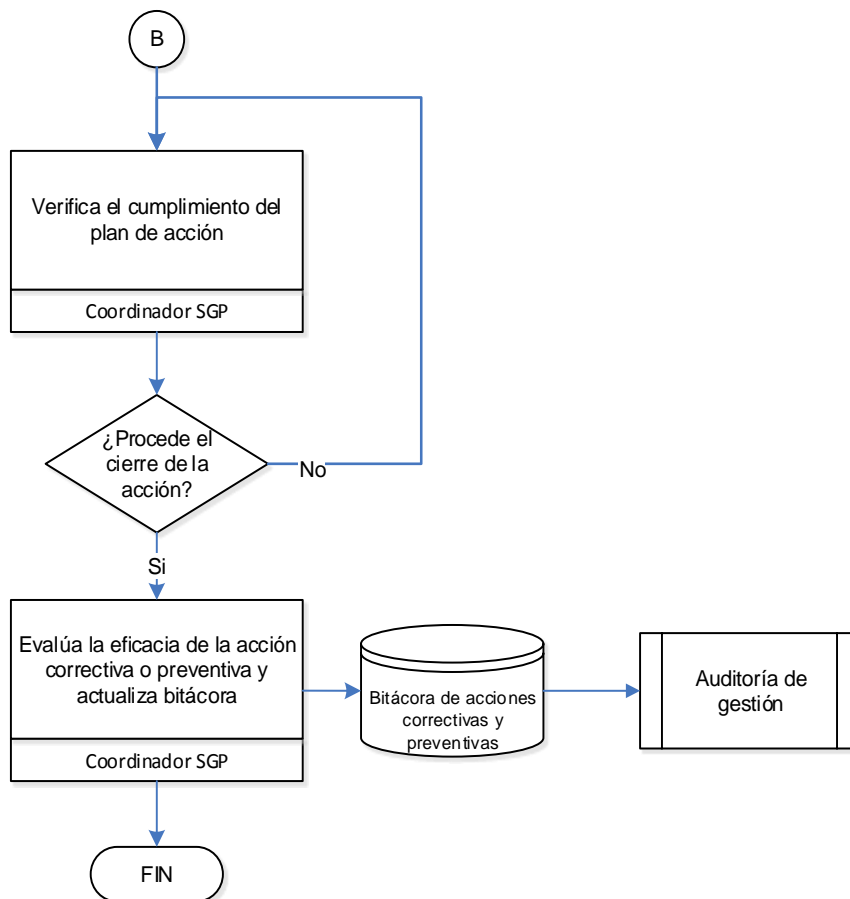
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GCA-02

Acciones correctivas y preventivas

Edición No. 00

Pág. 7 de 7





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-03**

Auditoría de gestión

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 7**

### 1. PROPÓSITO

Verificar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Procesos mediante la ejecución periódica de auditorías de gestión.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica a todo el Sistema de Gestión de Procesos.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Auditor Líder

### 4. DEFINICIONES.

- Auditor líder: Es el auditor interno (Coordinador de Calidad) que está a cargo de la planificación y seguimiento de un programa de auditoría.
- No conformidad: No cumplimiento de un requisito establecido en el Sistema de Gestión por Procesos.
- Resultados de Auditoría Interna: Informe de Auditoría Interna más no conformidades encontradas durante la ejecución del proceso.
- Independencia: Se refiere a que el auditor no debe tener responsabilidades dentro del proceso que va a auditar.

### 5. POLÍTICAS

- Se programarán auditorías internas de todo el Sistema de Gestión de Procesos una vez por año y de ciertos procesos con mayor frecuencia cuando estos lo ameriten, previa aprobación de la alta dirección.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-03**

Auditoría de gestión

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 7**

### 6. REQUISITOS

ISO 9001-2008

### 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del programa de auditoría					
Descripción	Mide el porcentaje de procesos que han sido auditados dentro de las fechas estipuladas en el programa de auditoría.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Procesos auditados en fechas programadas / Procesos programados para la auditoria) x100	Anual	Positivo	80%	90%	Auditor Líder	Rector

Nombre	Eficacia del programa de auditoría
Descripción	Mide el porcentaje de procesos que han sido auditados eficazmente a través de la valoración de los hallazgos detectados bajo el criterio del auditor líder y de la alta dirección.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-03**

Auditoría de gestión

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 7**

<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Procesos auditados eficazmente / Procesos auditados) x100	Anual	Positivo	80%	90%	Auditor Líder	Rector

### 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-07	Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
DOC-05	Manual de procedimientos

### 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
GCA-03-REG01	Programa de Auditoria	Físico	1 año	Archivo pasivo
GCA-03-REG02	Cronograma de auditoría	Físico	1 año	Archivo pasivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-03**

Auditoría de gestión

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 7**

GCA-03-REG03	Listas de verificación	Físico	1 año	Archivo pasivo
GCA-03-REG04	Registro de asistencia	Físico	1 año	Eliminar
GCA-03-REG05	Informe de Auditoria	Físico	1 año	Archivo pasivo
GCA-03-REG06	Acciones correctivas y preventivas	Físico	2 años	Eliminar
GCA-03-REG07	Evaluación de Auditoria	Físico	1 año	Archivo pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

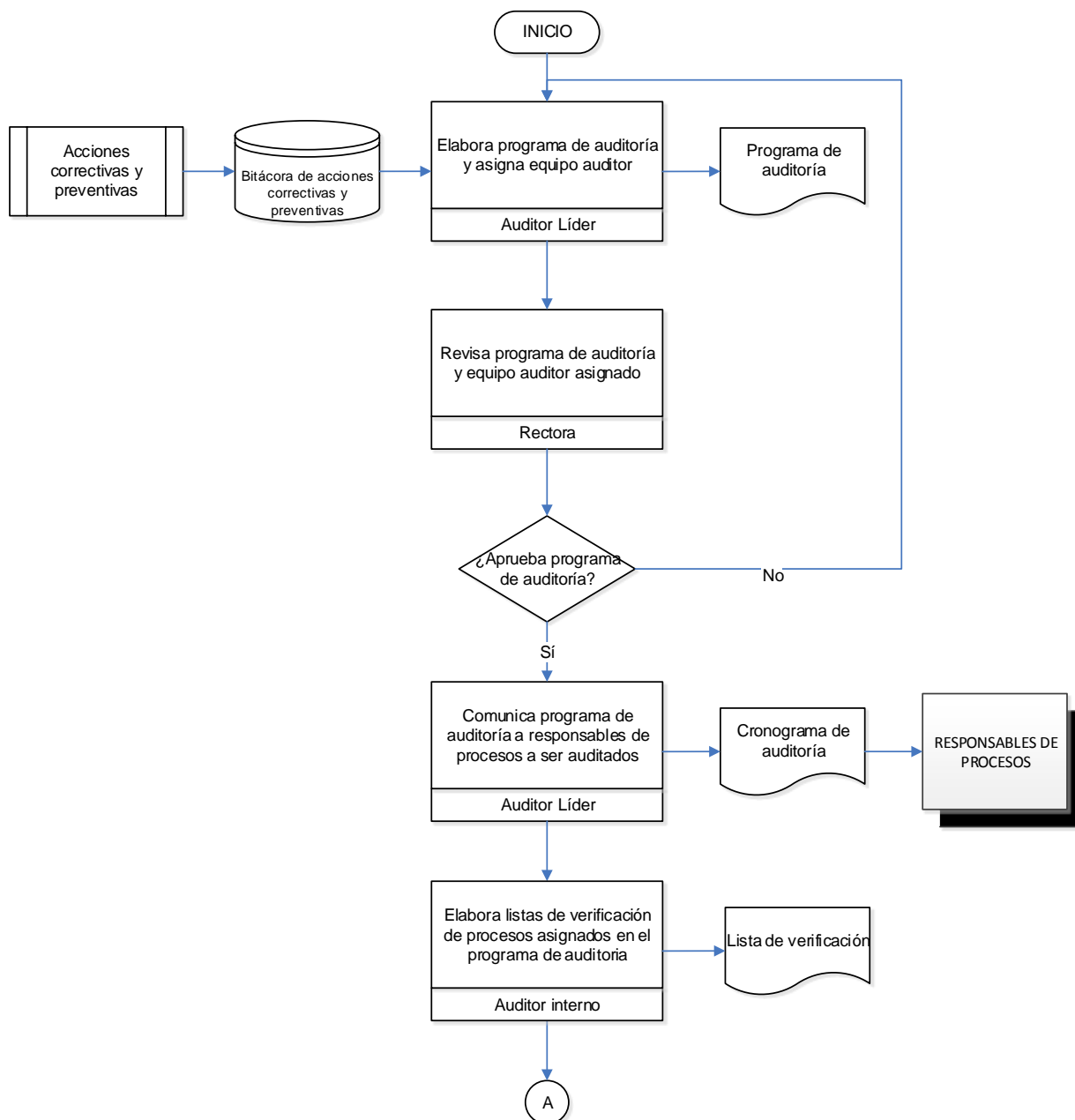
CÓDIGO: GCA-03

Auditoría de gestión

Edición No. 00

Pág. 5 de 7

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





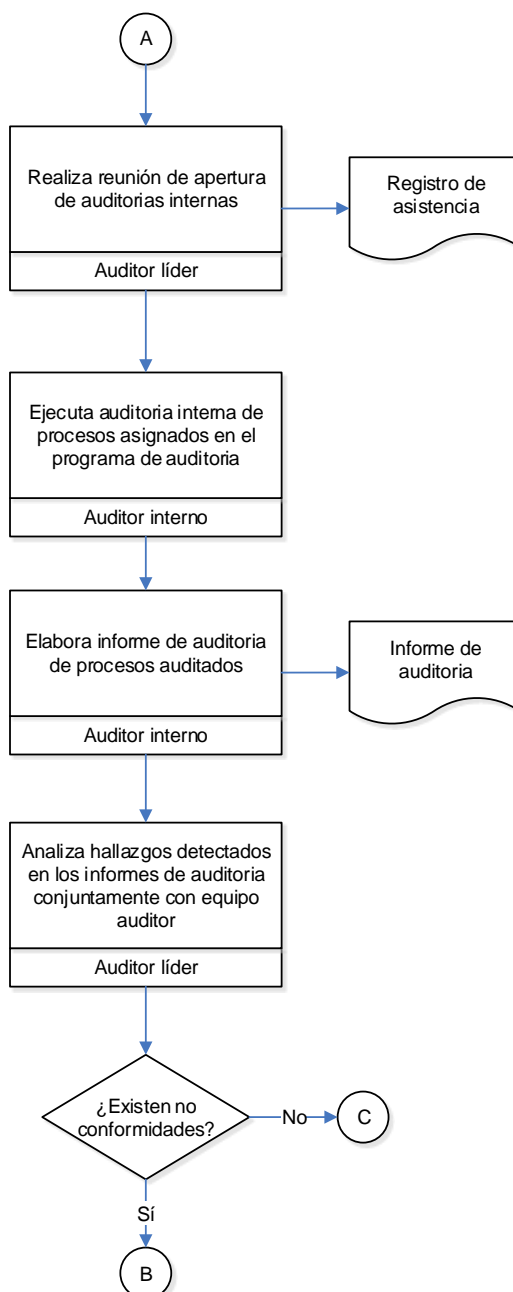
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: GCA-03

Auditoría de gestión

Edición No. 00

Pág. 6 de 7







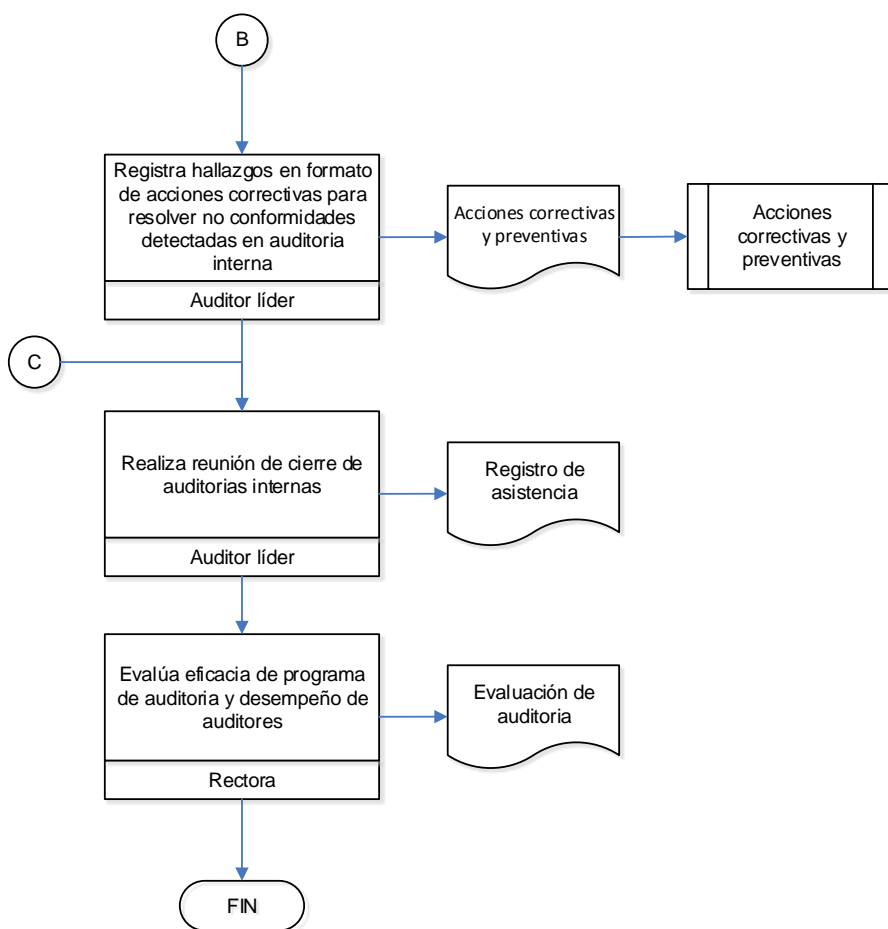
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GCA-03

Auditoría de gestión

Edición No. 00

Pág. 7 de 7



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GCA-04</b>	Satisfacción del cliente
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Proporcionar una herramienta de mejora continua a los procesos para cumplir al 100% con los requerimientos y necesidades de los diferentes clientes; a través de la evaluación y análisis oportuno con encuestas, focus group, y entrevistas.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para procesos que afectan directamente la percepción del cliente

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador SGP

## 4. DEFINICIONES.

- *Satisfacción del cliente: es el grado en el que la organización y sus procesos cumplen con los requerimientos y necesidades del Cliente.*
- *Tipos de clientes: estudiantes, representantes, y docentes.*
- *Mejora continua: son las actividades ejecutadas que garantizan la evolución de un producto o servicio, en función de la percepción positiva o negativa del cliente*

## 5. POLÍTICAS

- Este proceso será ejecutado luego de haberse aprobado la planificación y parámetros individuales para cada proceso requerido.
- La información que se maneja es estrictamente confidencial y de uso institucional.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: GCA-04**

**Satisfacción del Cliente**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 5**

- Toda recolección de información deberá ser realizada de una manera sistemática, inclusive hasta al momento de archivarlo.
- Cada representante del proceso que fue evaluado, deberá cumplir con los compromisos de mejora expuestos en el acta generada luego de la reunión en la que se presentan los resultados de satisfacción del cliente.

### 6. REQUISITOS

GTC-200: 8.2.1 Satisfacción del cliente

### 7. INDICADORES

Nombre	Satisfacción de clientes					
Descripción	Mide el porcentaje de satisfacción de clientes					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Se muestra a continuación	Anual	Positivo	70%	80%	Directoras de nivel	Rector


#### a) Ponderación de la escala

- A = Muy bueno  
B = Bueno  
C = Ni Bueno ni Malo  
D = Malo  
E = Inaceptable  
F = No aplica

#### b) Cálculo del promedio ponderado por pregunta

$$\bar{x}_i = \frac{\sum [A \times 5) + (B \times 4) + (C \times 3) + (D \times 2) + (E \times 1) + (F \times 0)]}{(Total \text{ encuestas válidas por pregunta}) \times 5} \times 100$$

Las encuestas válidas son todas las encuestas excepto las que tienen como respuesta en la pregunta la opción F (no aplica)

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: GCA-04</b>	Satisfacción del Cliente
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>

c) Cálculo del porcentaje de satisfacción

$$\mu_{\bar{x}} = \frac{\sum \bar{x}_i}{Total \text{ preguntas}}$$

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
	No aplica

## 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GCA-04- RG01	Planificación de medición y parámetros	Físico/Digital	1 año	Actualizar
GCA-04- RG02	Herramienta de medición	Físico/Digital	1 año	Actualizar
GCA-04- RG03	Informe de medición	Físico	1 año	Archivar
GCA-04- RG04	Acta de compromiso de mejora	Físico	1 año	Archivar
GCA-04- RG05	Informe de mejoras	Físico/Digital	1 año	Archivar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

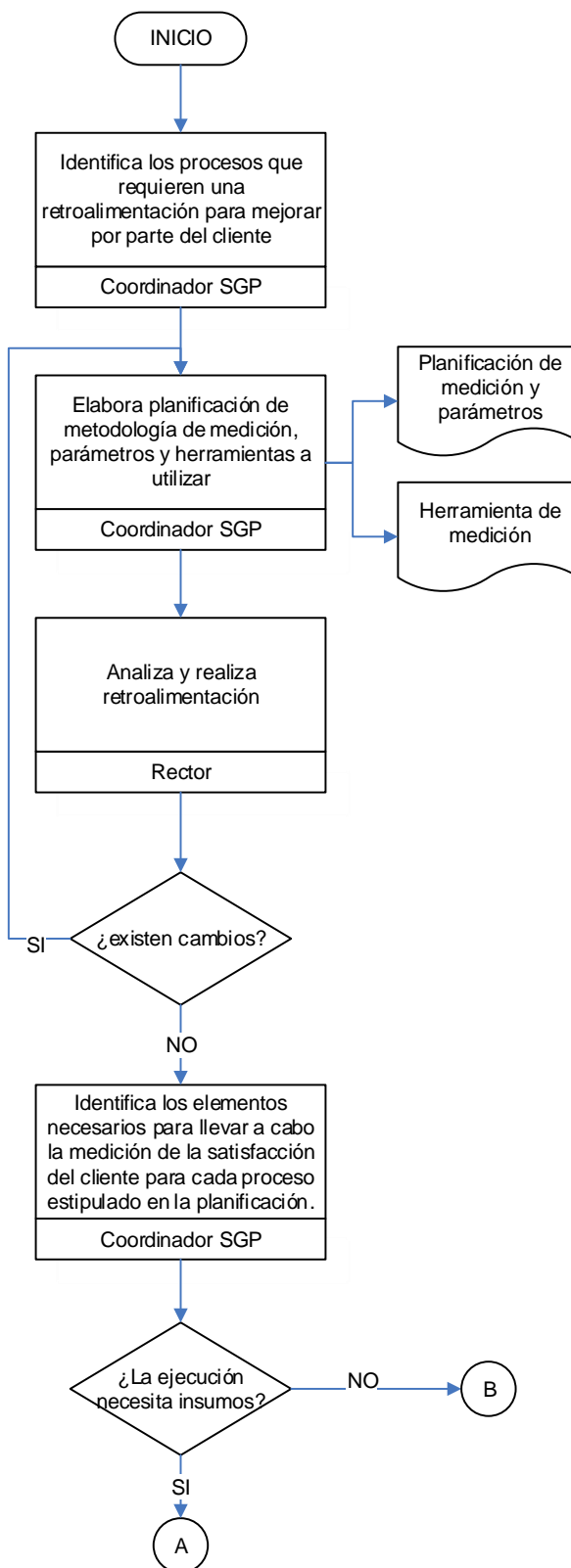
CÓDIGO: GCA-04

Satisfacción del Cliente

Edición No. 00

Pág. 4 de 5

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





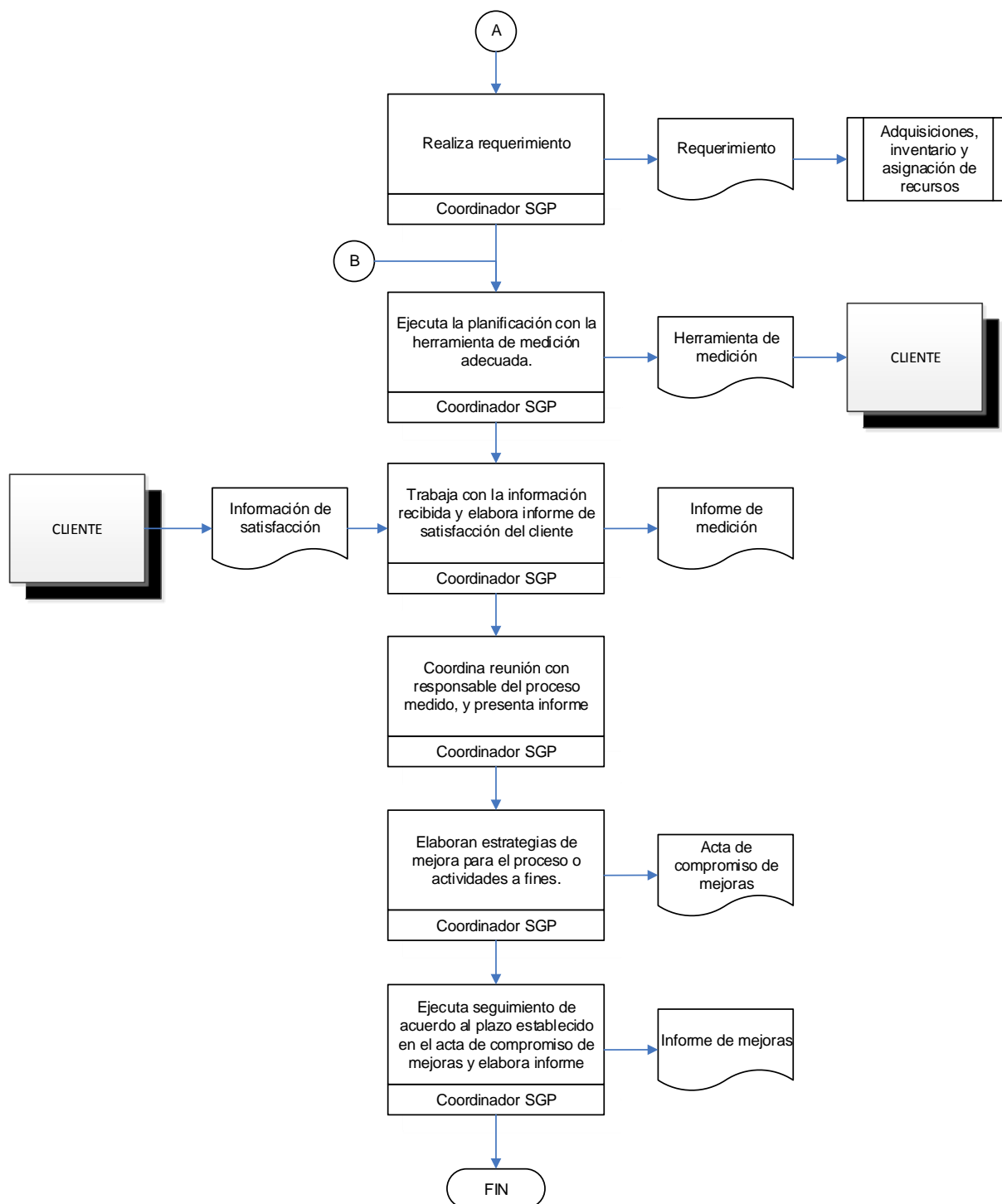
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: GCA-04

Satisfacción del Cliente

Edición No. 00

Pág. 5 de 5



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: IES-01</b>	<b>Matriculación</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 10</b>

## 1. PROPÓSITO

Registrar y legalizar la entrada de los estudiantes a la institución a través del cumplimiento de la documentación requerida.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para todos los estudiantes.


## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Secretario académico

## 4. DEFINICIONES.

- *Código AMIE: Archivo Maestro de Instituciones Educativas. Es un sistema estadístico controlado por el Ministerio de Educación, que recaba datos de las instituciones públicas y privadas sobre estudiantes, docentes, infraestructura, entre otros, a nivel nacional y territorial.*
- *Sistema CRM: Customer Relationship Management- Gestión de la Relación con el Cliente. Es un sistema que permite localizar toda la información relevante del cliente para establecer un acercamiento directo que potencialice la comunicación.*
- *Sistema SIGEE: Sistema Integral de Gestión Educativa Ecuatoriana. Es una aplicación web que permite mantener informados a sus usuarios de todos los procesos importantes que el Ministerio de Educación realiza a través de herramientas tecnológicas versátiles y seguras.*

<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: IES-01</b>	<b>Matriculación</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 10</b>

➤ *Ficha de inscripción: Es un registro de toda la información necesaria de los estudiantes y representantes, para cumplir con las disposiciones gubernamentales a través del sistema AMIE y SIGEE del Ministerio de Educación; también permite generar información para el sistema interno CRM.*

➤ Documentación Requerida:

- Desde primer año hasta segundo de básica:
  - ✓ 4 fotos tamaño carnet
  - ✓ Copia de cédula, partida de nacimiento o pasaporte
  - ✓ Examen visual
  - ✓ Audiometría
  - ✓ Copia de carnet de vacunas (solo para educación preparatoria)
  - ✓ Certificado de promoción de preparatoria a segundo año de básica.
  - ✓ Código AMIE de la institución de origen.
- Desde tercer año hasta décimo año de educación general básica.
  - ✓ 4 fotos
  - ✓ Copia de cédula o partida de nacimiento
  - ✓ Matrícula legalizada de los años anteriores cursados.
  - ✓ Certificados de promoción legalizado de los años anteriores.
  - ✓ Código AMIE de la institución de origen.
- Desde primer año de BGU hasta tercer año de BGU
  - ✓ 4 fotos
  - ✓ Copia de cédula o partida de nacimiento
  - ✓ Matrícula legalizada de los años anteriores cursados.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: IES-01</b>	<b>Matriculación</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 10</b>

- ✓ Certificados de promoción legalizado de los años anteriores.
- ✓ Certificación de la participación estudiantil.
- ✓ Código AMIE de la institución de origen.

## 5. POLÍTICAS

- El Secretario académico será el único responsable directo de mantener una información actualizada, oportuna, y veraz en el Sistema CRM.
- El secretario académico deberá verificar rigurosamente los nombres y apellidos del estudiante con la partida de nacimiento o la cédula antes de ingresar la información en el sistema CRM, adicionalmente deberá verificar que en la hoja de inscripción dicha información este correcta, para evitar problemas durante los demás procesos internos, y evitar conflictos en los sistemas nacionales AIME y SIGEE.
- Ningún estudiante puede ser admitido en el aula de clases sino se encuentra matriculado.
- El secretario académico deberá regularizar la entrada de documentación requerida con un plazo máximo de dos semanas a la entrada del estudiante, caso contrario se deberá solicitar al representante del estudiante un certificado del Colegio de origen en donde conste que la legalización está en trámite.
- El representante deberá tener una entrevista previa con el Inspector General, donde se le explicará las reglas de la institución, se le dará una copia de las responsabilidades del representante con la institución y con la formación de su representado. Tanto el representante, como el estudiante deberá firmar el



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: IES-01**

**Matriculación**

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 10**

acuerdo disciplinario, el mismo que será registrado y archivado por el Inspector General.

- El registro de la información en el sistema AMIE será responsabilidad del secretario académico, y deberá realizarse dentro de las fechas establecidas por el Ministerio de Educación.
- El registro de la información en el sistema SIGEE será responsabilidad del secretario académico, y deberá realizarse dentro de las fechas establecidas por el Ministerio de Educación.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Total de estudiantes matriculados por nivel					
Descripción	Mide el total de estudiantes matriculados por nivel y que se encuentran dentro de las aulas de clase.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Sumatoria del total de estudiantes por nivel	Anual	Positivo	5	15	Secretario académico	Rectora



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: IES-01**

**Matriculación**

**Edición No. 00**

**Pág. 5 de 10**

Nombre	Porcentaje de estudiantes antiguos matriculados					
Descripción	Mide porcentualmente la cantidad de estudiantes antiguos que se mantienen en la institución.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total de estudiantes antiguos matriculados / Total de estudiantes antiguos) x 100	Anual	Positivo	30%	80%	Secretario académico	Rector

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-01	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
DOC-02	Ley Orgánica de Educación Intercultural
DOC-08	Documentos Legales de la Institución
DOC-09	Disposiciones específicas emitidas por el Ministerio de Educación

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
IES-01-	Tríptico, dptico u hoja	Físico	2 años	Eliminar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: IES-01**

**Matriculación**

**Edición No. 00**

**Pág. 6 de 10**

REG01	volante			
IES-01- REG02	Ficha de inscripción	Físico	1 año	Archivo pasivo
IES-01- REG03	Listado de documentación requerida	Físico	1 año	Eliminar
IES-01- REG04	CRM	Digital	1 año	Actualizar
IES-01- REG05	Lista de útiles	Físico/Digital	1 año	Actualizar
IES-01- REG06	CRM-Kardex	Digital	1 año	Actualizar
IES-01- REG07	Control de la documentación de los estudiantes	Físico/Digital	1 año	Actualizar
IES-01- REG08	Indicadores de gestión	Físico/Digital	2 años	Archivo pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

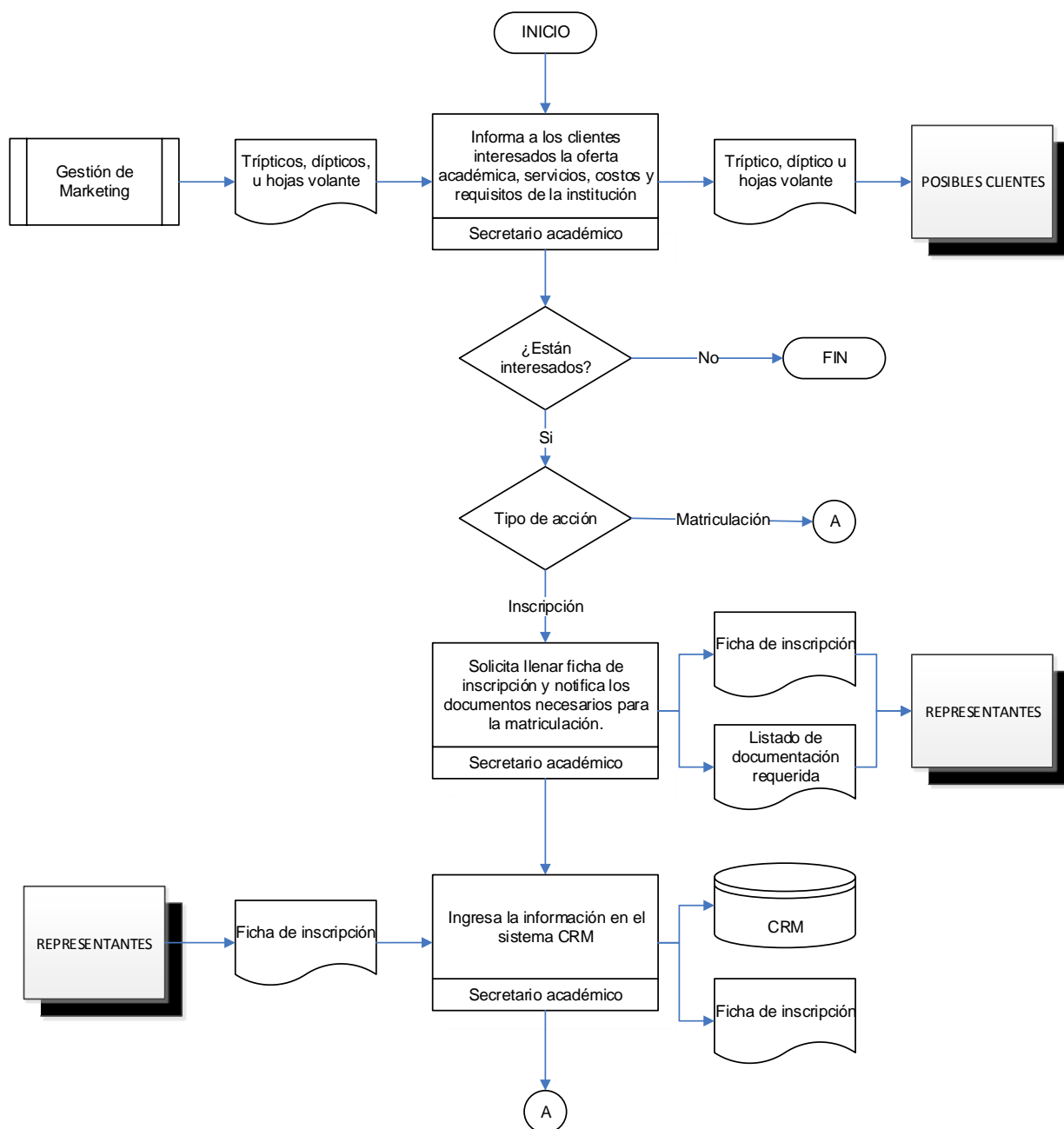
CÓDIGO: IES-01

Matriculación

Edición No. 00

Pág. 7 de 10

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





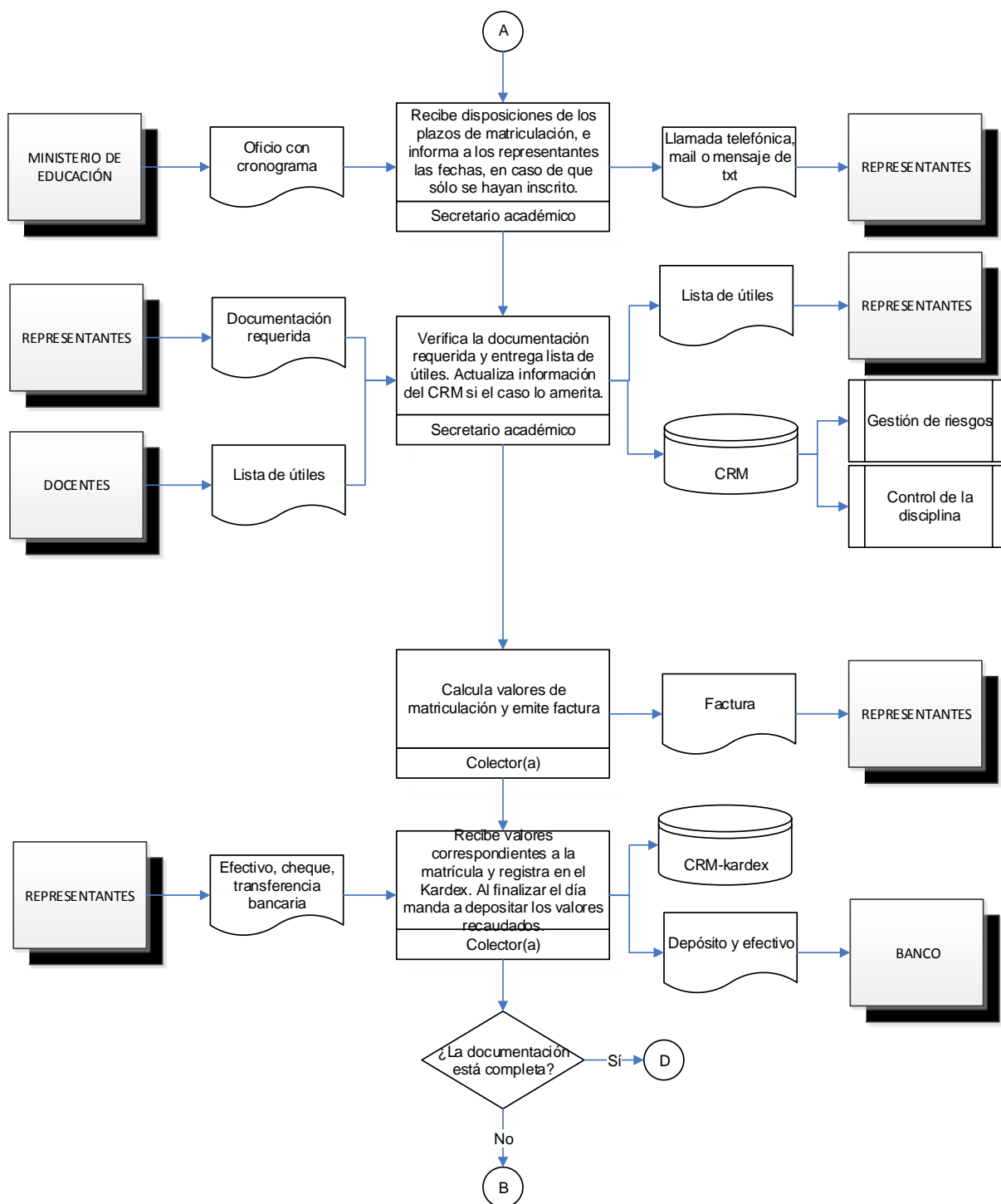
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: IES-01

Matriculación

Edición No. 00

Pág. 8 de 10





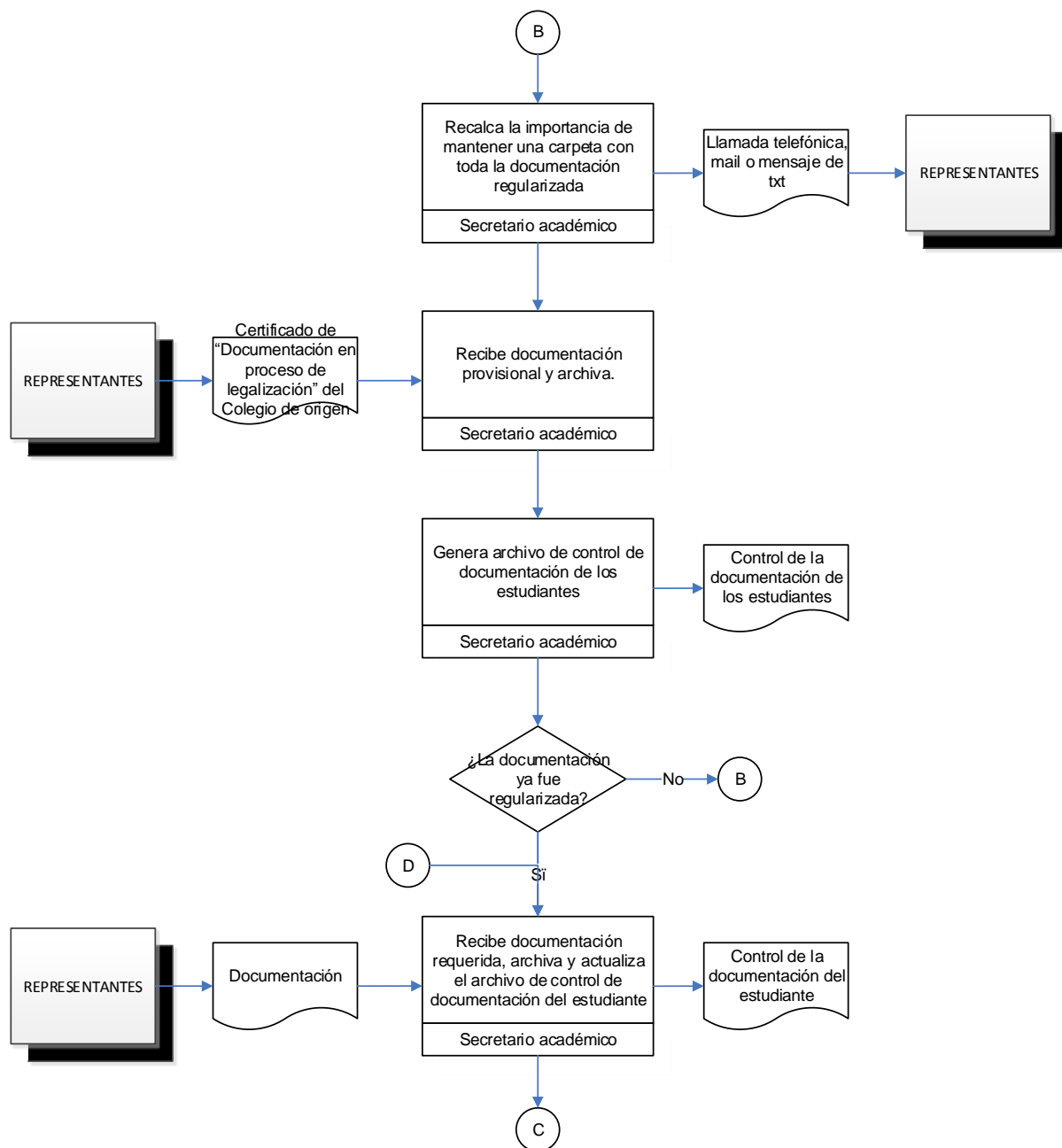
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: IES-01

Matriculación

Edición No. 00

Pág. 9 de 10





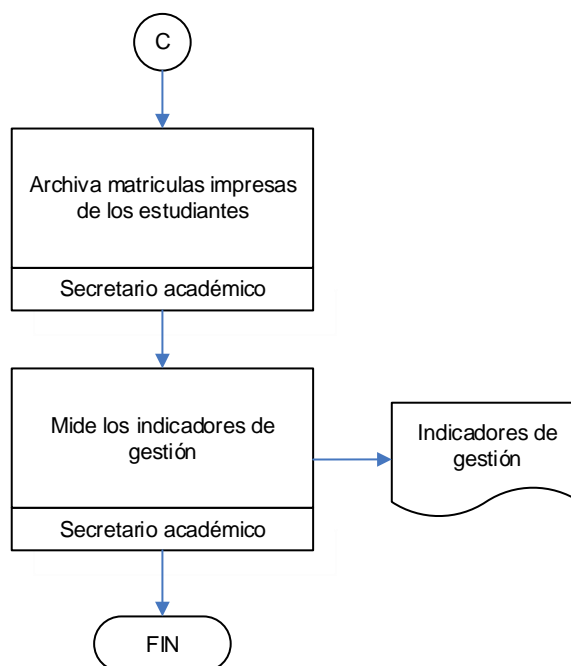
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: IES-01**


**Matriculación**

**Edición No. 00**

**Pág. 10 de 10**





	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-01</b>	Programación académica
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Generar los insumos de planificación institucional para la ejecución de las actividades durante el año lectivo a través del correcto manejo de tiempos y responsabilidades.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para la elaboración de cronograma anual de trabajo y horarios de clase.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Vicerrector


## 4. DEFINICIONES.

- Cronograma anual de trabajo: documento que contiene: días de clase, programación interna, concursos, eventos, actividades internas y externas.
- Horarios definitivos: son los horarios finales con los cuales se desarrollarán las actividades académicas del año lectivo.
- Personal específico: es todo personal que es afectado directamente por el cronograma inicial, contemplado por: Inspector General, Psicóloga del DCE, Vicerrector.

## 5. POLÍTICAS

- La primera semana previa el inicio del año lectivo, el Vicerrector deberá elaborar la primera propuesta de los horarios por curso.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-01</b>	Programación académica
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>

- El distributivo de profesores deberá ser entregado por la Rectora al Vicerrector para poder acoplar los horarios.
- Durante el año lectivo se tendrán 3 cronogramas: El cronograma inicial, el cronograma final para el primer periodo y cronograma final para el segundo periodo.

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del cronograma por periodo					
Descripción	Mide porcentualmente el avance de la ejecución de las actividades planificadas.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{(Actividades realizadas / Actividades planificadas)}}{x 100}$	Quimestral	Positivo	70%	80%	Vicerrectora	Rector

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-09	Disposiciones específicas emitidas por el Ministerio de



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-01**

Programación académica

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 5**

Educación

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
PCU-01- REG01	Cronograma de inicio de año lectivo	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PCU-01- REG02	Memo	Físico/Digital	1 año	Eliminar
PCU-01- REG03	Cronograma definitivo	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PCU-01- REG04	Distributivo General	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PCU-01- REG05	Horario definitivo	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PCU-01- REG06	Informe	Físico	1 año	Eliminar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

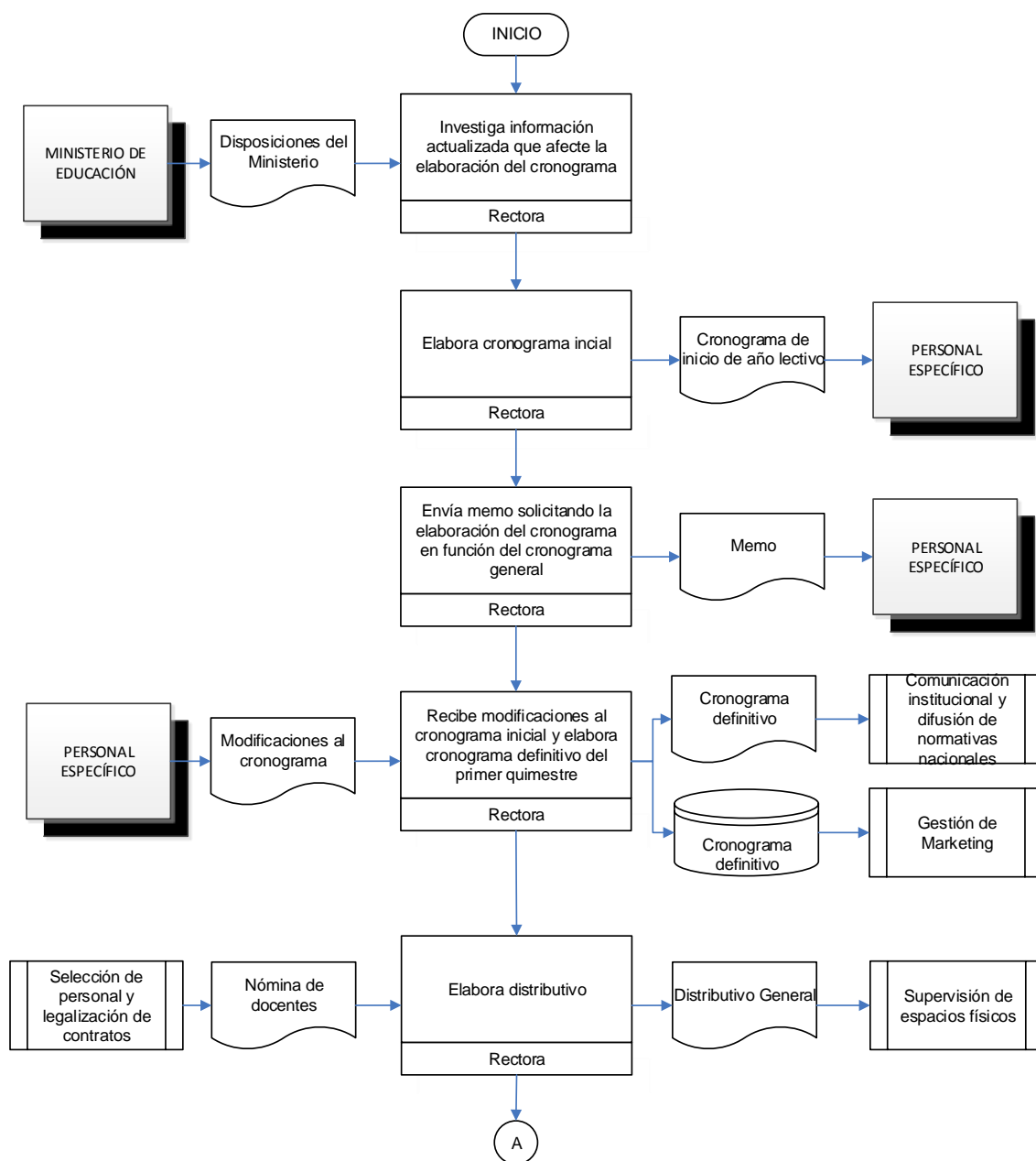
CÓDIGO: PCU-01

Programación académica

Edición No. 00

Pág. 4 de 5

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





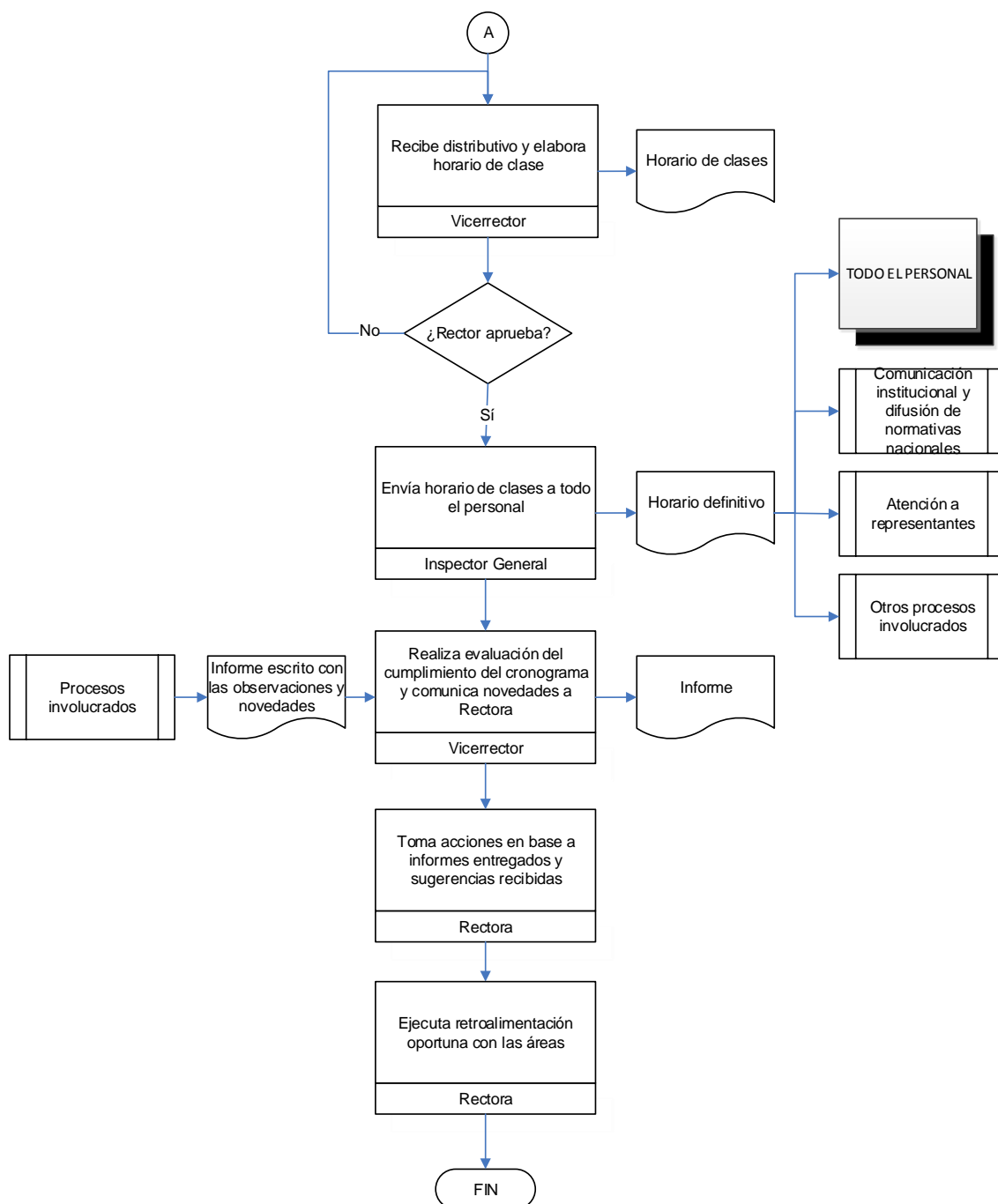
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: PCU-01

Programación académica

Edición No. 00

Pág. 5 de 5



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-02</b>	<b>Gestión docente</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 9</b>

## 1. PROPÓSITO

Enfocar las acciones de la docencia hacia las buenas prácticas académicas y administrativas, a través de la integración de las funciones y procedimientos de la práctica diaria de los docentes cumpliendo con las normativas, y potencializando el cumplimiento del PEI.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para el personal docente.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

**Vicerrector**

## 4. DEFINICIONES.

*PEI: Plan Estratégico Institucional*

*Control disciplinario lógico: Es la manera de actuar de un docente, frente a una novedad **dentro y fuera de la institución**. Es el marco lógico basado en el criterio bien formado del docente para velar por el bienestar, la formación y fortalecimiento de valores del estudiante.*

*Línea de respeto: Es el límite separador entre un docente y un estudiante, el mismo que es definido por el docente. Se ha considerado esta definición con el fin de garantizar la correcta, respetuosa, y adecuada interrelación personal entre el estudiante y el docente. Este concepto es considerado por los representantes como un punto crítico en la imagen de las instituciones educativas.*

## 5. POLÍTICAS

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: PCU-02

Gestión docente

Edición No. 00

Pág. 2 de 9

- El docente tendrá que elaborar sus planificaciones Anuales, Planificaciones Microcurriculares por Bloques y Planes de Clase de manera obligatoria en el periodo establecido, entendiéndose esta actividad como parte medular de su trabajo como docente.
- El docente deberá llegar puntual a su hora de clase.
- El docente siempre explicará a inicios de cada clase los objetivos a alcanzar en el tiempo determinado, y deberá colocarlo en la esquina superior izquierda del pizarrón.
- El docente será responsable por la administración del tiempo en la hora clase, deberá asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de cada clase.
- El docente que falte por motivos de salud deberá traer obligatoriamente un certificado emitido por el IESS. En caso de haberse sido atendido por otra institución, deberá realizar el cambio del certificado en la entidad reguladora de certificados médicos (IESS); caso contrario, el docente recibirá la multa correspondiente a la falta diaria.
- El docente tiene la obligación de velar por la seguridad académica, emocional, y física de los estudiantes, a través del **Control Disciplinario Lógico** que aplica tanto en el interior, como en el exterior de la institución.
- Un docente no deberá considerarse amigo de un estudiante debido a que en el tiempo se pierde la línea de respeto.
- El docente deberá hacer respetar su cargo como profesor para lo cual es absolutamente intolerable lo siguiente:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-02</b>	<b>Gestión docente</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 9</b>

- El uso de piercings y celulares dentro del aula de clase por parte de los estudiantes.
- Falta de respeto por parte de un estudiante hacia su maestro, o sus semejantes, incluyendo esto alza de la voz, empleo de palabras soeces o vocabulario inapropiado.
- Botar basura en el suelo o atentar contra los bienes muebles e inmuebles de la institución.
- Otros que pudieren ser corregidos a través del control disciplinario Lógico.

Para lo cual se solicita al docente aplicar el siguiente marco lógico de llamada de atención:

NIVELES DE CORRECCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>PRIMER NIVEL:</b> <u>De advertencia</u>  Nota: En caso de incumplimiento, pasar al segundo nivel.	Se solicitará al estudiante de forma seria, cordial y segura el cumplimiento de la normativa institucional.
<b>SEGUNDO NIVEL:</b> <u>Explicación lógica</u>	Se expondrá al estudiante la lógica del porque debe cumplir la normativa, dando un enfoque propositivo al fortalecimiento en su formación. Se recomienda utilizar analogías para





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-02

Gestión docente


Edición No. 00

Pág. 4 de 9

Nota: En caso de incumplimiento, pasar al tercer nivel.	interiorizar el buen comportamiento disciplinario.
<b>TERCER NIVEL:</b> <u>Notificación al proceso de Gestión disciplinaria</u>	El docente deberá generar una entrada (Leccionario) al expediente del estudiante, explicando la falta cometida. En caso de uso de celulares, piercings u otras prendas de vestir que no sean del uniforme, el docente deberá mandar al estudiante a inspección, siempre y cuando no haya hecho caso a las acciones del Primer y segundo nivel.

En caso de reincidencia, el docente podrá ejecutar las acciones del Tercer Nivel. Se recomienda concientizar y reforzar en el estudiante el buen comportamiento. En caso de observar alguna mejora en su disciplina, el docente deberá reforzar ese buen comportamiento, reconociéndolo y felicitándolo para generar un refuerzo propositivo.

- El docente deberá hacerse cargo de las carteleras a las cuales fueron asignados por el proceso de comunicación institucional.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-02</b>	Gestión docente
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 5 de 9</b>

- El docente deberá generar material didáctico creado por los propios estudiantes para que el espacio visual dentro del aula de clase esté pedagógicamente adecuado e informado.

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

Nombre	Resultados del cuestionario sobre el proceso					
Descripción	Mide la nota del docente, interiorizando la esencia del proceso.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Sumatoria de puntos obtenidos	Por demanda	Positivo	8	9	Inspector	Vicerrector

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-02	Ley Orgánica de Educación intercultural
DOC-03	Código de la niñez y adolescencia
DOC-10	Proyecto de BGU del Ministerio de Educación
DOC-11	Proyecto de EGB del Ministerio de Educación



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-02**

**Gestión docente**

**Edición No. 00**

**Pág. 6 de 9**

### 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
PCU-02-REG01	Evaluación de objetivos	Físico	1 año	Archivo pasivo
PCU-02-REG02	Leccionario	Físico	1 año	Archivo pasivo
PCU-02-REG03	Notas de estudiantes	Físico	1 año	Eliminar
PCU-02-REG04	Actividades de recuperación planificada	Físico	1 año	Archivo Pasivo
PCU-02-REG05	Portafolio	Físico	1 año	Archivo Pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

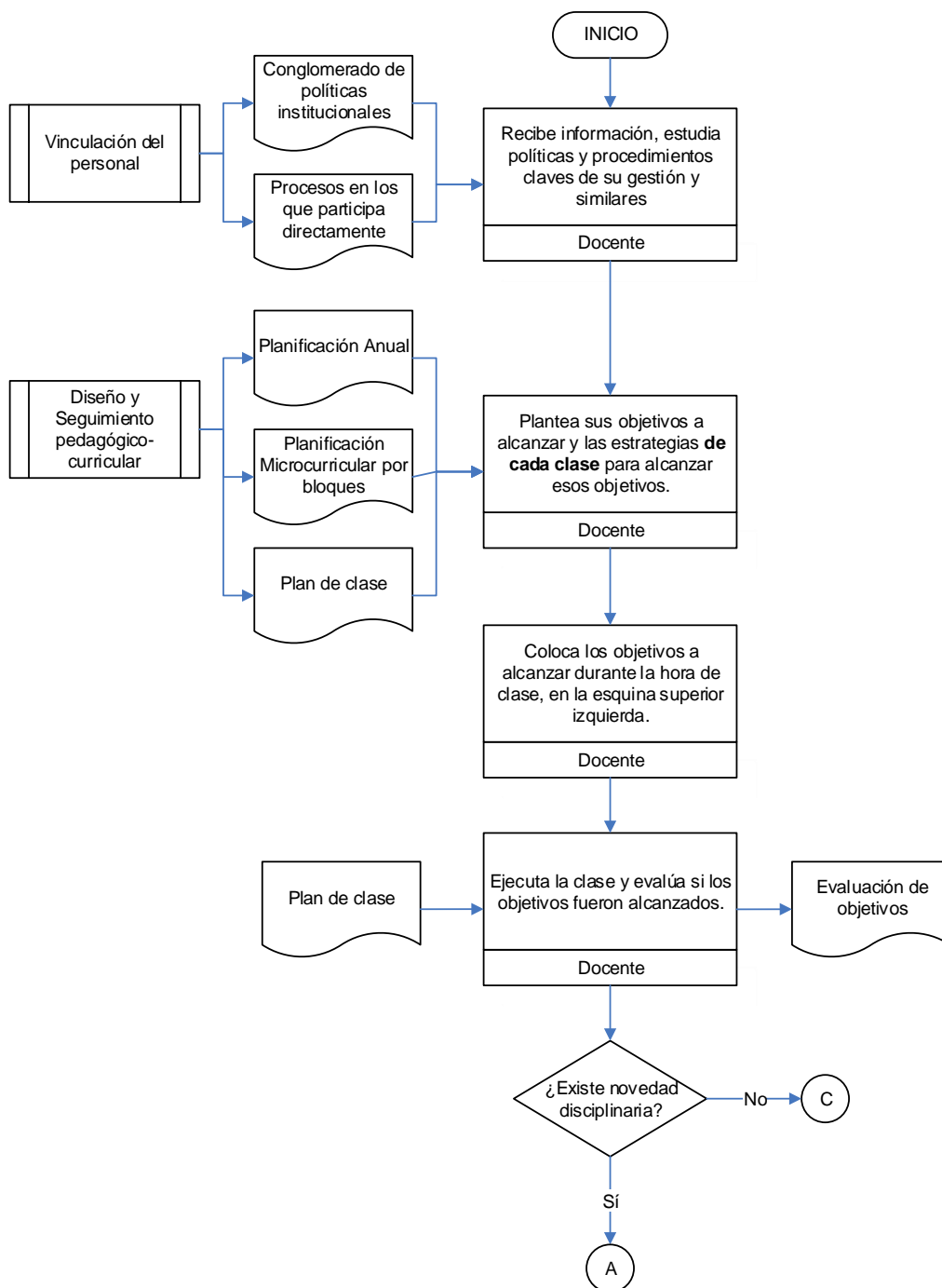
CÓDIGO: PCU-02

Gestión docente

Edición No. 00

Pág. 7 de 9

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





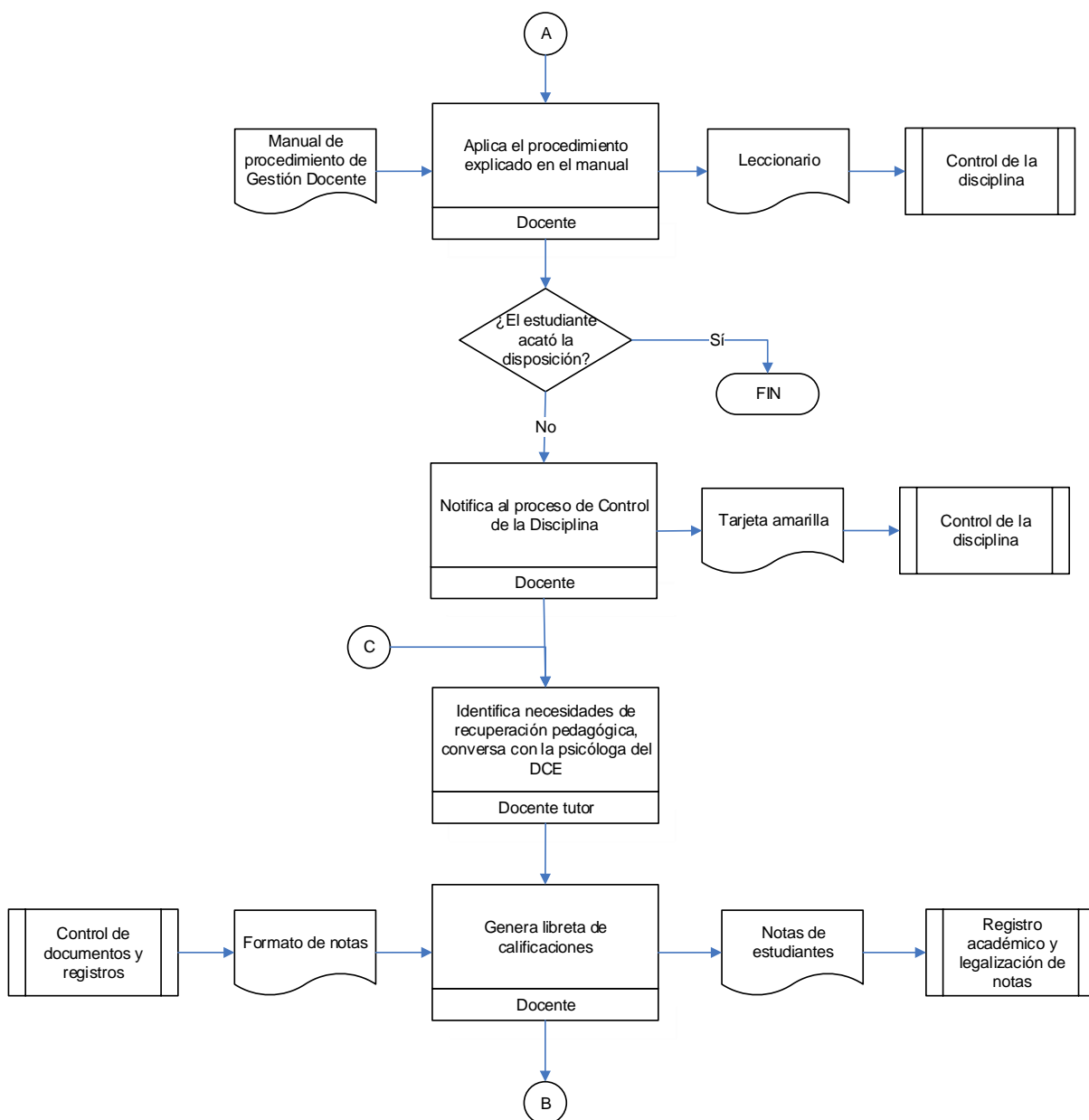
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-02

Gestión docente

Edición No. 00

Pág. 8 de 9





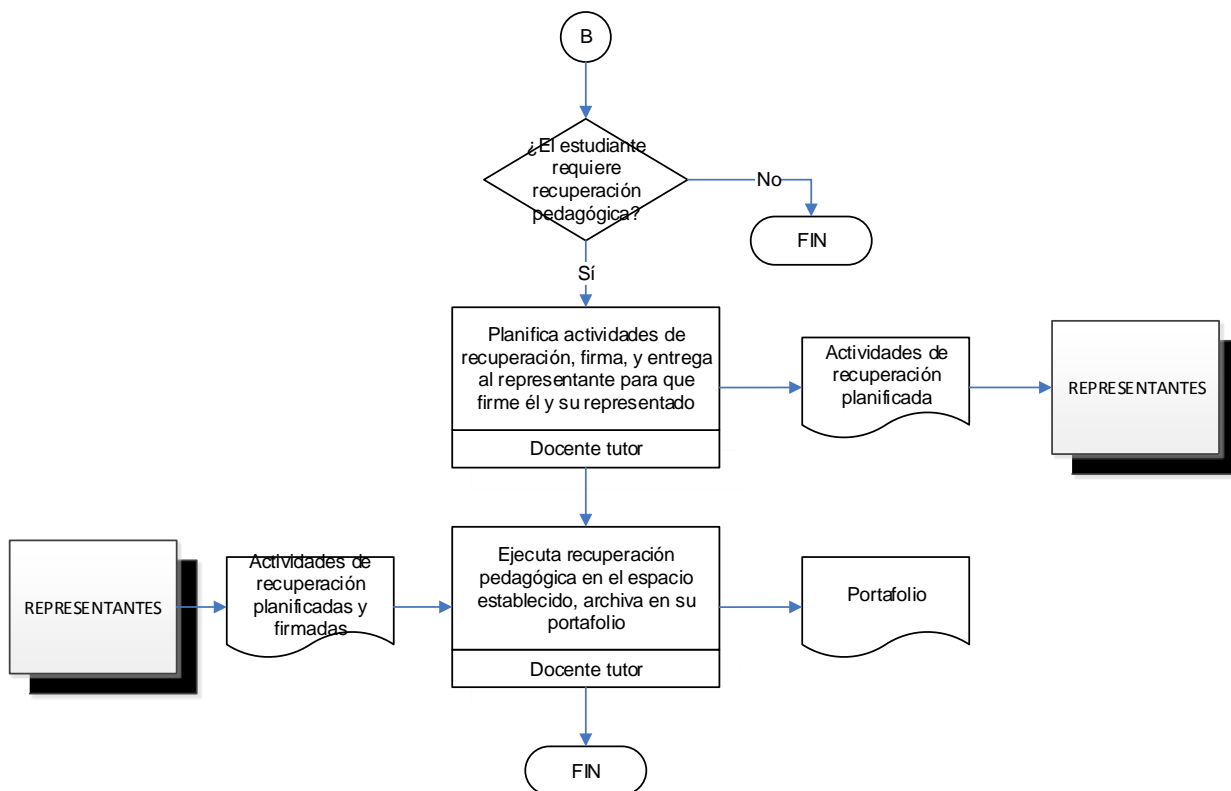
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: PCU-02

Gestión docente

Edición No. 00

Pág. 9 de 9



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-03</b>	<b>Evaluación del desempeño docente</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 7</b>

## 1. PROPÓSITO

Generar un mecanismo de retroalimentación tanto para el docente como para la institución, a través de la evaluación periódica del éxito del docente en el aula.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para el personal docente.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Vicerrector

## 4. DEFINICIONES.

- Planificación curricular: Constituyen el POA, plan de área, plan anual, plan microcurricular por bloques, plan microcurricular por destrezas.
- POA: Plan Operativo Anual

## 5. POLÍTICAS

- Se realizarán 5 observaciones de aulas por docente, a cargo de Vicerrectorado y Rectorado, durante el transcurso del año lectivo.
- Uno de los factores de evaluación es la verificación del cumplimiento de los objetivos expuestos a inicios de cada hora de clase. También se evaluará en la encuesta dirigida a los estudiantes, si el docente expone los objetivos a alcanzar en cada hora de clase.
- Los docentes deberán entregar la planificación curricular como plazo máximo en los primeros quince días de cada año lectivo.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-03**

**Evaluación del desempeño docente**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 7**

- Inspección deberá proveer al proceso los insumos necesarios con respecto a los atrasos, asistencias y permisos de los docentes, para evaluar todos los factores.
  - Dentro de los resultados del desempeño docente se deberá considerar los resultados e información de los siguientes informes: cumplimiento de planificación curricular, observación de aulas, asistencia y puntualidad del docente.


### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del currículo					
Descripción	Porcentaje de cumplimiento del currículo preestablecido. Se clasifica el avance por etapas y se lo pondera de una manera equitativa; posteriormente se procede a medir el grado de cumplimiento de esas etapas.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Cantidad Etapas avanzadas / Total de Etapas) X 100	Cada mes y medio	Positivo	80%	90%	Vicerrector	Rectora



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-03</b>	Evaluación del desempeño docente
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 7</b>

Nombre	Desempeño docente					
Descripción	Mide el promedio de la evaluación docente					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\left( \frac{\text{Total de resultados de evaluaciones}}{\text{total docente}} \right) \times 100$	Anual	Positivo	70%	80%	Directoras y Jefes de Área	Vicerrectora

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-01	Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.
DOC-12	Proyecto Educativo Institucional
DOC-13	Reglamento interno

## 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
PCU-03-REG01	Sistema de acompañamiento y	Físico	4 años	Actualizar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: PCU-03**

**Evaluación del desempeño docente**

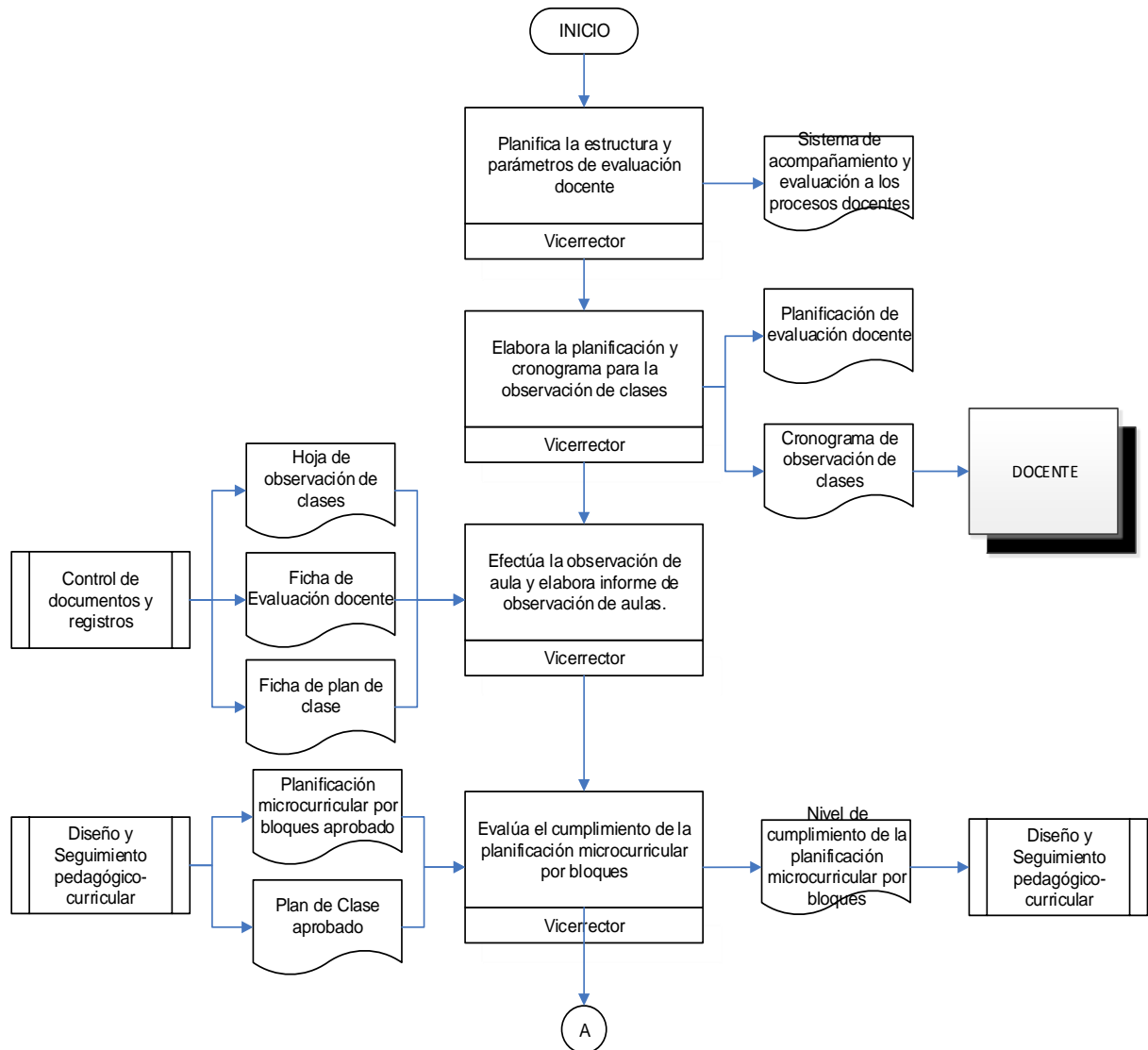
**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 7**

	evaluación a los procesos docentes			
PCU-03-REG02	Planificación de evaluación docente	Físico	4 años	Eliminar
PCU-03-REG03	Cronograma de observación de clases	Físico	4 años	Eliminar
PCU-03-REG04	Nivel de cumplimiento de la planificación microcurricular por bloques	Físico	4 años	Eliminar
PCU-03-REG05	Informe de observación de aulas	Físico	4 años	Eliminar
PCU-03-REG06	Notificaciones de no conformidades reales o potenciales	Físico	4 años	Eliminar
PCU-03-REG07	Informe de desempeño docente	Físico	4 años	Eliminar
PCU-03-REG08	Acta de retroalimentación	Físico	4 años	Eliminar
PCU-03-REG09	Necesidades de capacitación	Físico	2 años	Eliminar

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-03</b>	Evaluación del desempeño docente
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 5 de 7</b>

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





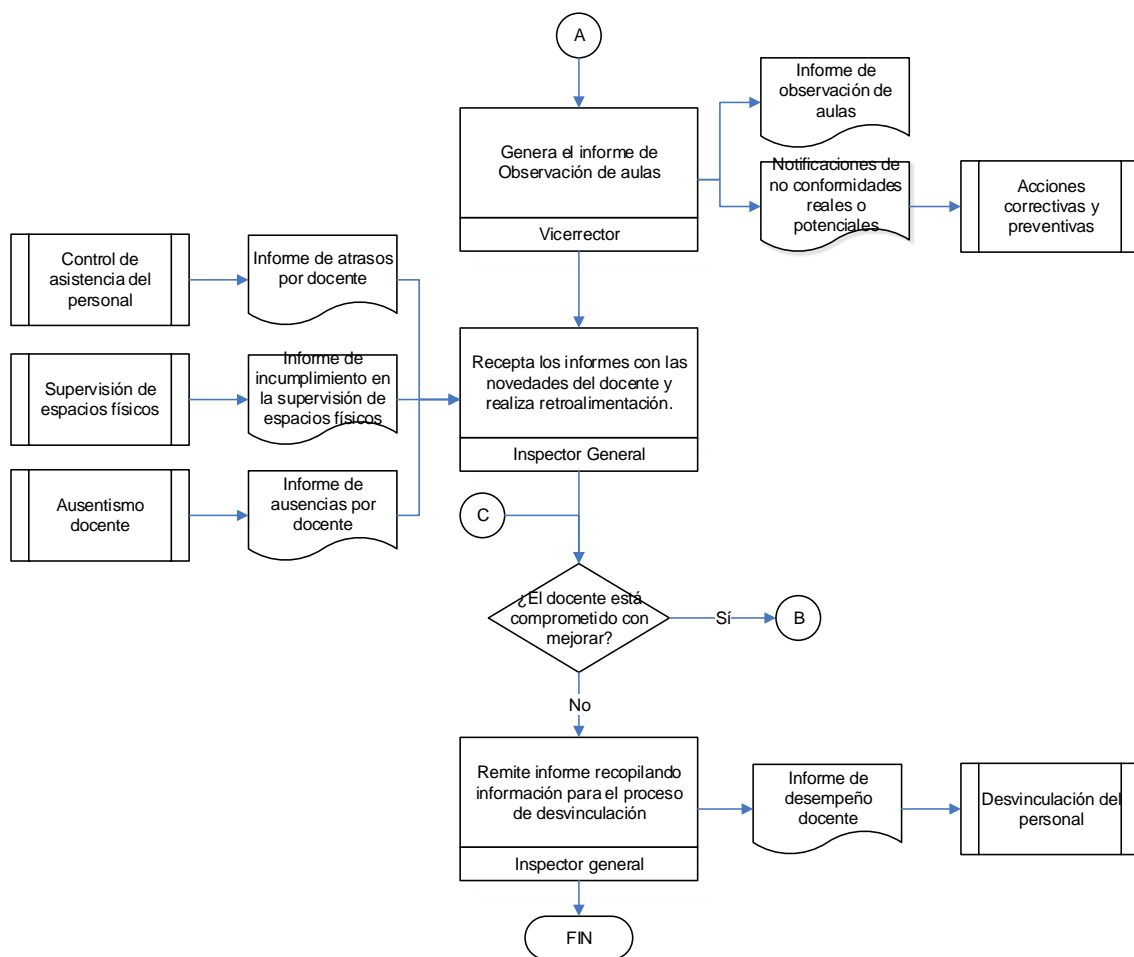
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-03

Evaluación del desempeño docente

Edición No. 00

Pág. 6 de 7





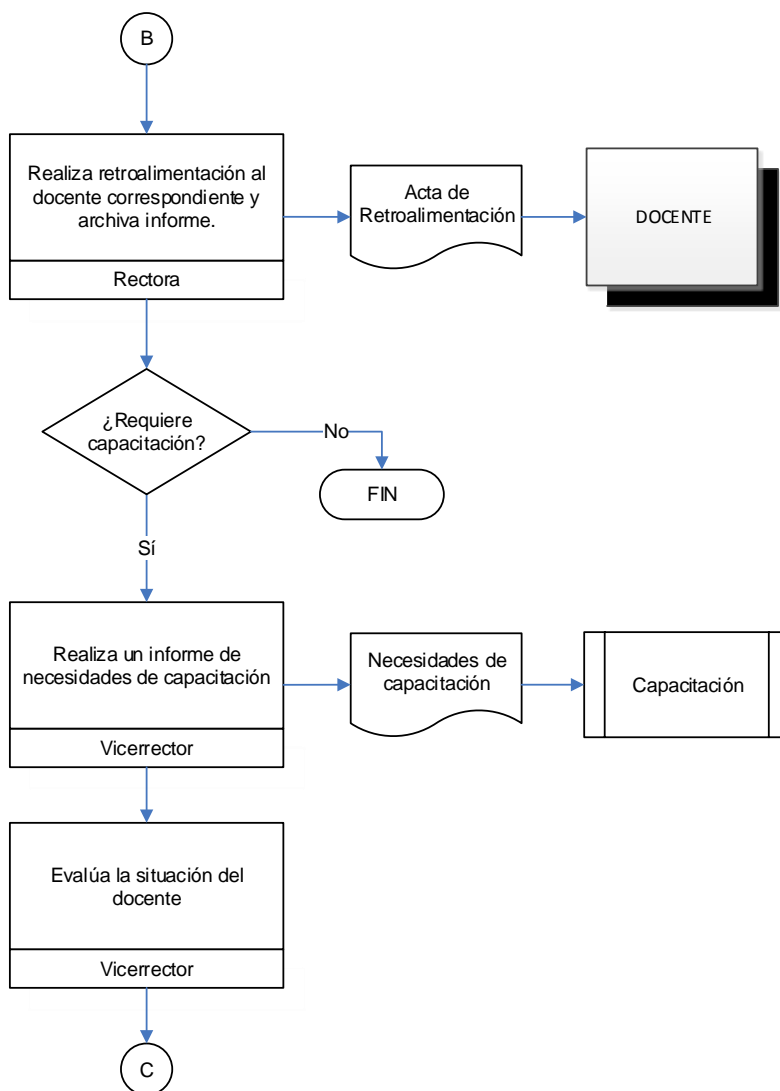
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-03

Evaluación del desempeño docente

Edición No. 00

Pág. 7 de 7





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-04**

**Salidas Pedagógicas**

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 11**

### 1. PROPÓSITO

Generar oportunidades para afianzar el conocimiento de los estudiantes a través de las visitas correctamente planificadas, promoviendo la convivencia escolar.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para salidas pedagógicas a instituciones y lugares donde se pueda percibir y nutrir al estudiante con conocimientos sobre los ámbitos: socio-culturales, psicosociológicos, biológicos, anatómicos, desarrollo de habilidades, y formación integral.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO


Vicerrector

### 4. DEFINICIONES.

**Circular de Salida Pedagógica:** Es un documento informativo pre-establecido bajo un formato que posee toda la información relevante para el representante, con la finalidad de darle a conocer un resumen de la planificación del evento y receptar su firma de autorización.

**Salida Pedagógica:** Es una estrategia pedagógica didáctica que permite al docente generar en los niños y jóvenes el manejo globalizado de los conceptos que se encuentran en el entorno natural, social y cultural. Es la manera vivencial y placentera de asimilar, comprender e interpretar una realidad más allá del aula; entender el presente a través de las evidencias de la historia, aprender de la naturaleza mediante la apreciación de su majestuosidad, identificar las costumbres,

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-04</b>	<b>Salidas Pedagógicas</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 11</b>

problemas y oportunidades de mejora de la actual sociedad ecuatoriana y otras alrededor del mundo.

**Planificación de la salida pedagógica:** Es un documento habilitante elaborado por el docente que está compuesto por una serie de requisitos necesarios para que la actividad sea ejecutada.

**Informe de salida pedagógica:** Es un documento elaborado por el docente que informa a la autoridad competente (Vicerrector) acerca de los logros alcanzados y las novedades incurridas (Inspección). Este registro debe estar bajo formato normalizado por la institución a través del procedimiento de control de documentos y registros.

**Puntos de control:** Son las paradas estratégicas que se realizan durante el traslado de los estudiantes al lugar planificado; en el cual, el docente coordinador deberá tomar lista de los estudiantes para garantizar un correcto control.

## 5. POLÍTICAS

- Los docentes deberán entregar al menos una planificación de salida pedagógica que complemente el aprendizaje de los estudiantes, quince días antes de iniciar el periodo escolar.
- En caso de que la salida pedagógica se realice fuera del Distrito Metropolitano de Quito, se deberá notificar al Ministerio de Educación.
- Toda situación conductual fuera de lo normal que se manifieste durante el transcurso de la salida pedagógica, deberá ser notificada a inspección en el informe de salida pedagógica.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-04**


**Salidas Pedagógicas**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 11**

- Todos los estudiantes deberán asistir correctamente uniformados, de acuerdo a la disposición del Docente Coordinador, posteriormente a la autorización del Vicerrector.
- El Docente Coordinador deberá llevar la nómina de estudiantes que asistirán a la salida pedagógica, para llevar un control estricto en cada momento; el mismo que deberá ser utilizado para tomar lista, una vez que todos los estudiantes hayan ingresado al transporte seleccionado por inspección, en cada uno de los puntos de control.
- El Docente Coordinador y el Docente acompañante serán los responsables de las actividades que se realizarán al exterior de la institución.
- El Docente Coordinador y el Docente acompañante estarán directamente comprometidos con la disciplina de los estudiantes y el aprovechamiento académico de la salida pedagógica.
- Todos los estudiantes y docentes deberán retornar a la institución luego de haber culminado la salida pedagógica.
- Los docentes involucrados en la participación de las salidas pedagógicas deberán generar deberes, trabajos, exposiciones o lecciones para afianzar los conocimientos adquiridos.
- El Docente Coordinador deberá presentar un informe de la salida pedagógica, en el cual registrará el cumplimiento de los objetivos y las novedades incurridas.
- La encuesta al estudiante será ejecutada en el transporte, durante el retorno a las instalaciones de la institución educativa. El o los docentes deberán tener la



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-04</b>	<b>Salidas Pedagógicas</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 4 de 11</b>

misma cantidad de encuestas que la cantidad de estudiantes que fueron evidenciados en el informe de “estudiantes que asistirán a la salida pedagógica”.

- La tabulación de las encuestas por parte del docente coordinador deberá ser adjuntada a la presentación del informe final de salidas pedagógicas.
- Al final del informe deberán firmar tanto el Docente Coordinador como el Docente acompañante, respaldando el trabajo realizado.
- Para las salidas organizadas por padres de familia o representantes (Excluyendo de toda responsabilidad a la institución educativa), se deberá mandar un comunicado a los representantes explicando las condiciones y los responsables directos (organizadores); en donde se indicará explícitamente que la institución se deslinda de toda responsabilidad que pudiere atribuirse. Implícitamente, los docentes no están autorizados a participar en dicha actividad en nombre de la institución.

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del plan					
Descripción	Mide porcentualmente el desarrollo de la ejecución del plan					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total de actividades)	Por salida pedagógica	positivo	70%	90%	Docente Coordinador	Vicerrector



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-04**

**Salidas Pedagógicas**

**Edición No. 00**

**Pág. 5 de 11**

realizadas /  total de  actividades  planificadas)  x 100						
---	--	--	--	--	--	--

### 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-01	Reglamento general a la Ley Orgánica de Educación Intercultural

### 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
PCU-04- REG01	Planificación de salida pedagógica	Físico	1 año	Archivo Pasivo
PCU-04- REG02	Informe de estudiantes que asistirán a la salida pedagógica (Se adjunta conglomerado de circulares firmadas por representantes).	Físico	3 años	Eliminar
PCU-04-	Informe de salida	Físico	Un año	Archivo Pasivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-04**

**Salidas Pedagógicas**

**Edición No. 00**

**Pág. 6 de 11**

REG03	pedagógica  (Tabulaciones y medición de indicador)			
PCU-04- REG04	Fotografías	Digital	1 año	Archivo Pasivo
PCU-04- REG05	Encuestas a los estudiantes	Físico	1 año	Archivo Pasivo
PCU-04- REG06	Respaldo de fotografías de la salida pedagógica	Digital	1 año	Archivo Pasivo Digital
PCU-04- REG07	Tarjeta de disciplina	Físico	1 año	Archivo Pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

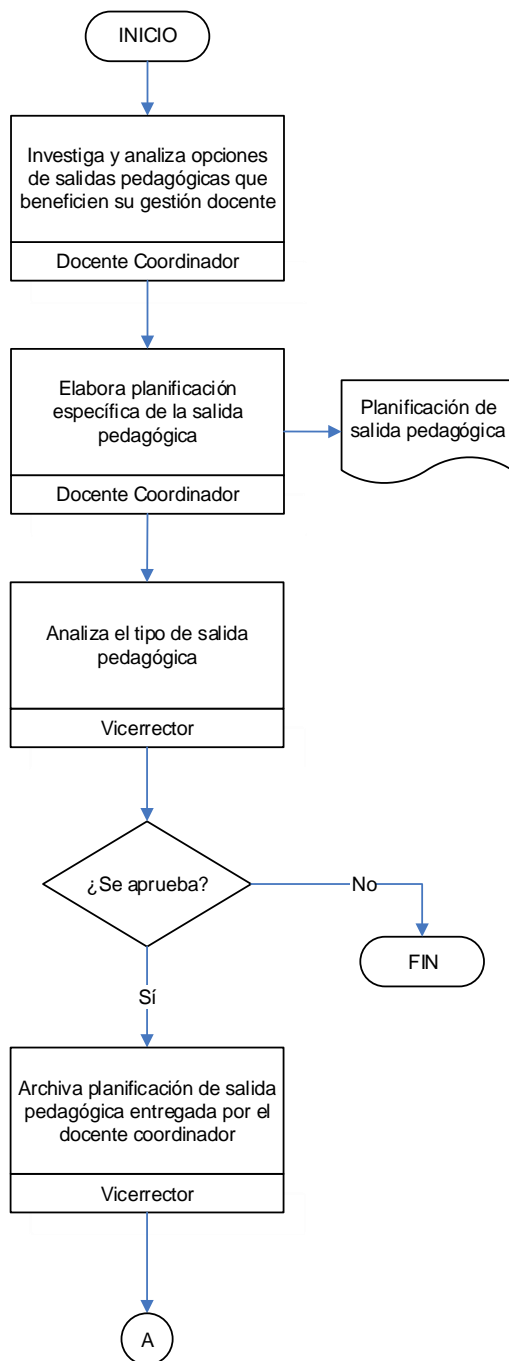
CÓDIGO: PCU-04

Salidas Pedagógicas

Edición No. 00

Pág. 7 de 11

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





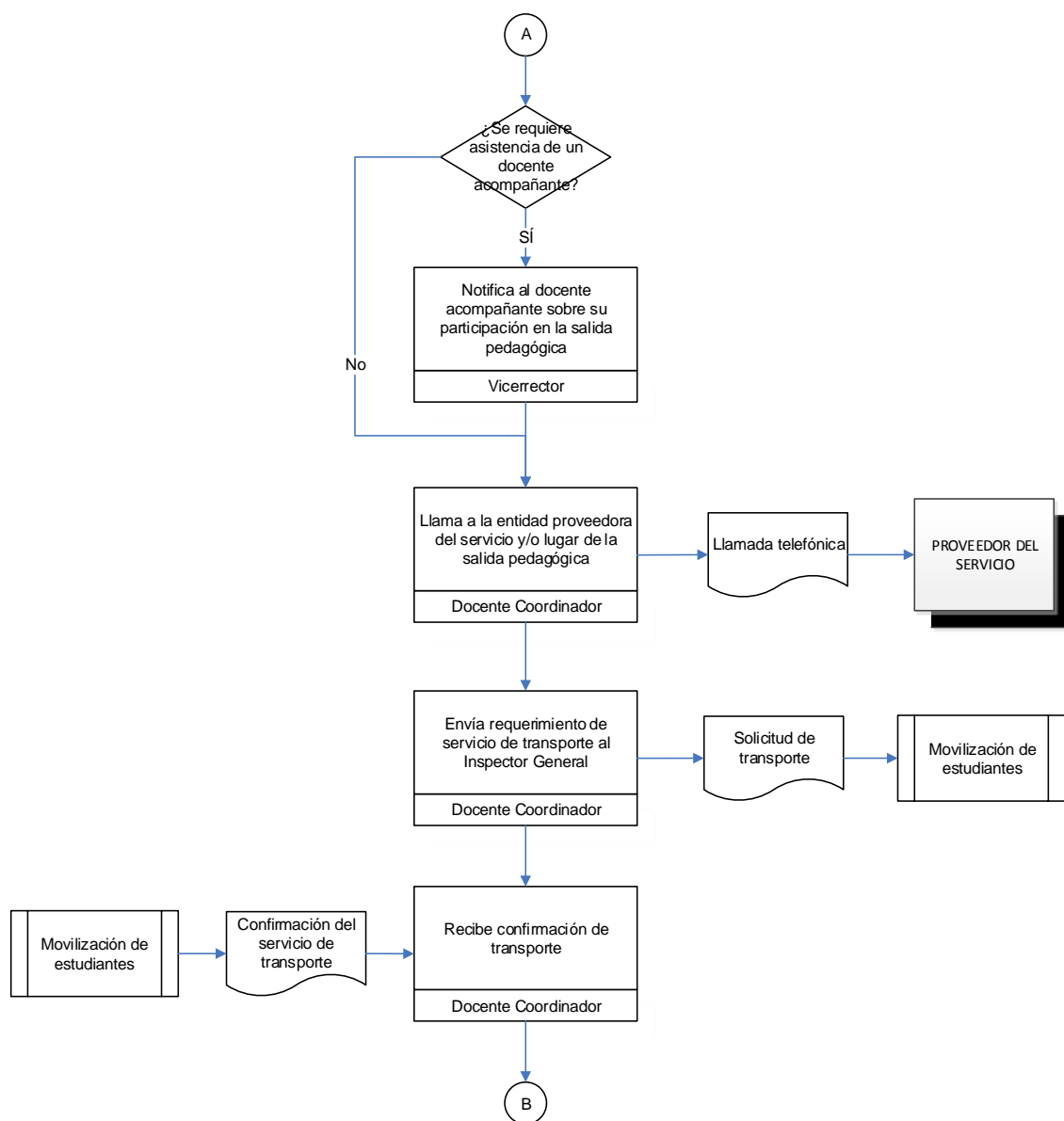
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-04

Salidas Pedagógicas

Edición No. 00

Pág. 8 de 11





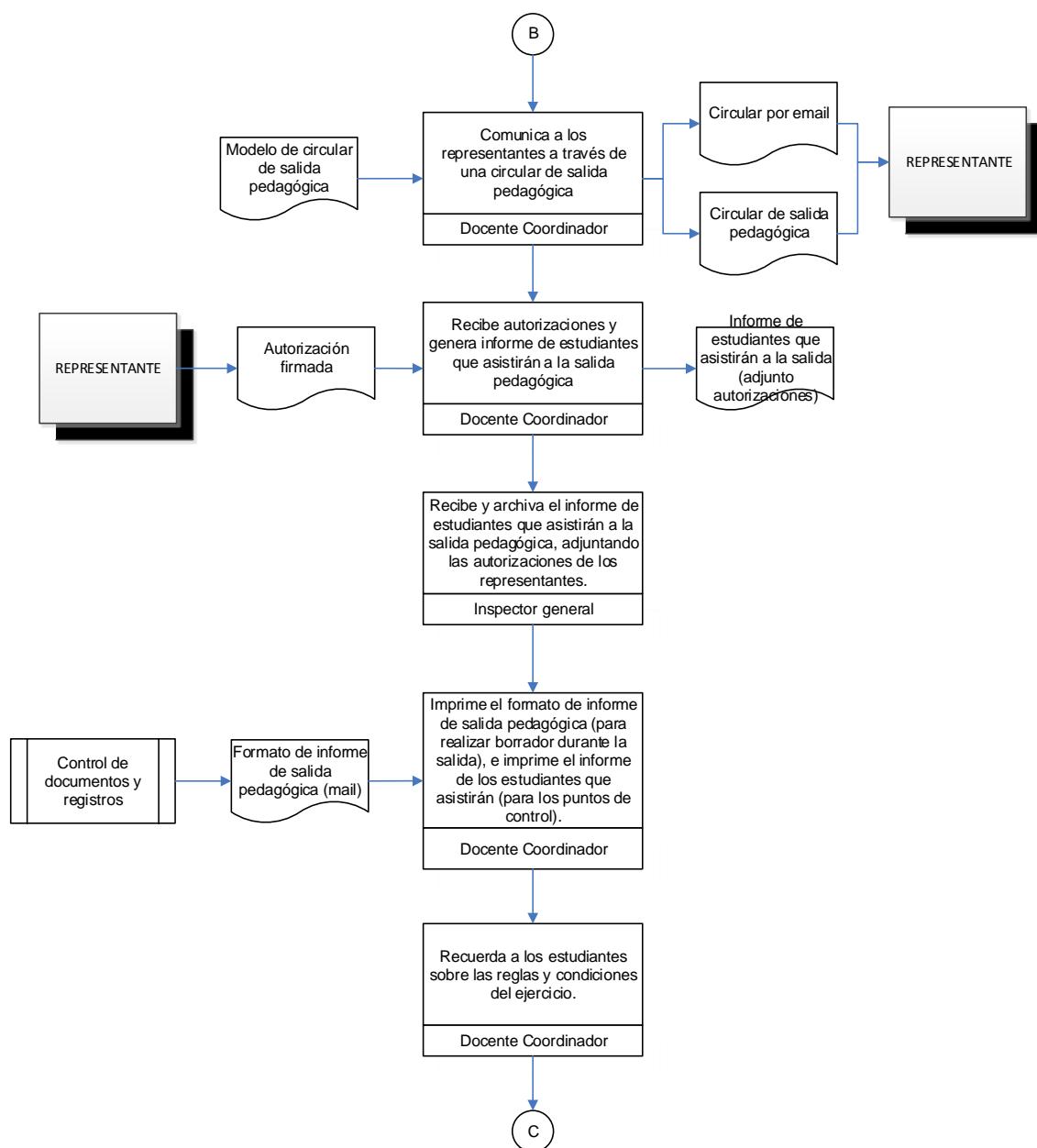
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-04

Salidas Pedagógicas

Edición No. 00

Pág. 9 de 11





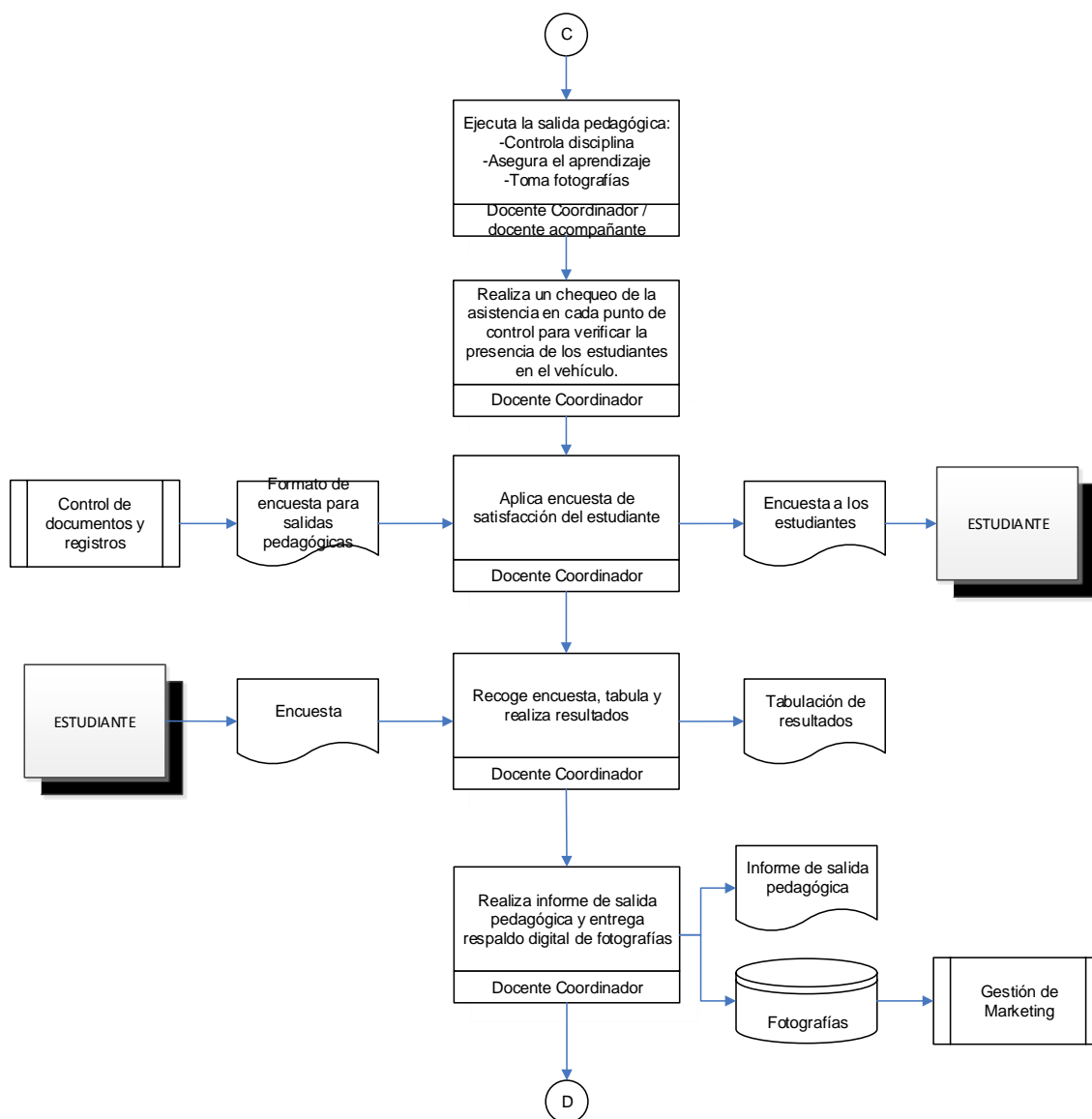
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-04

Salidas Pedagógicas

Edición No. 00

Pág. 10 de 11





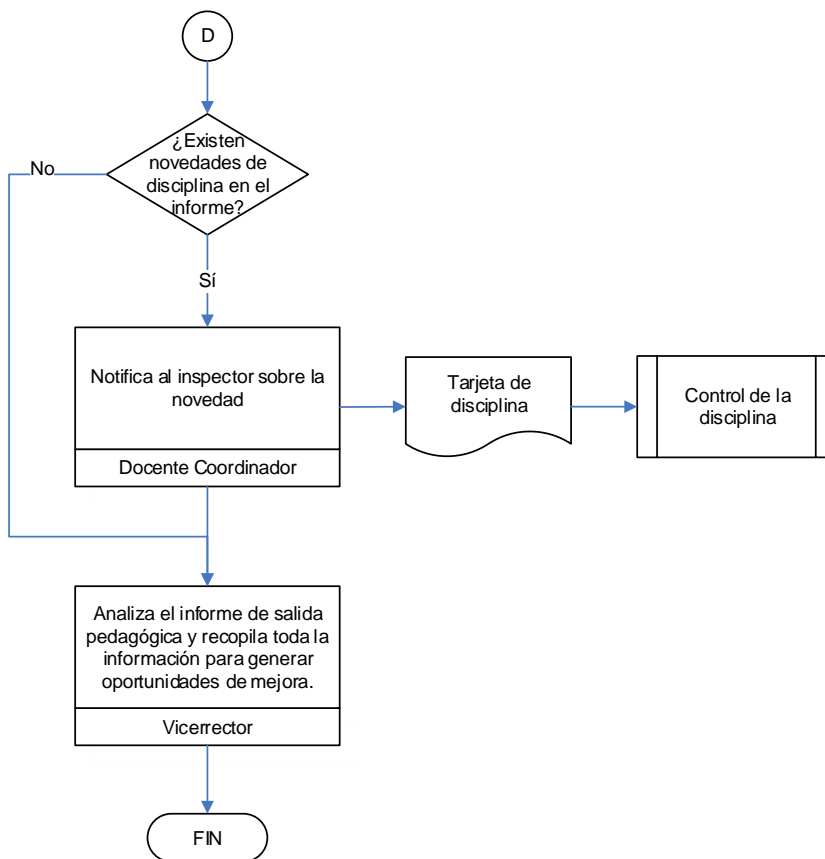
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-04


Salidas Pedagógicas

Edición No. 00

Pág. 11 de 11





	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-05</b>	<b>Registro académico y legalización de notas</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 10</b>

## 1. PROPÓSITO

Generar un reporte del rendimiento académico y disciplinario de los estudiantes a los representantes, que sea justo, verídico y oportuno a través del adecuado ingreso de notas en el sistema.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para todos los estudiantes desde segundo año de básica en adelante.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Secretario Académico

## 4. DEFINICIONES.

- Carpeta de documentos legales: contiene:
  - Formulario de rendición de cuentas para días laborados
  - Acuerdo de costos
  - Permisos de creación y funcionamiento
  - Acuerdo de aprobación de nombre
- Notas bajas: Evaluaciones parciales y quimestrales menores a 7.

## 5. POLÍTICAS

- El Departamento de Consejería Estudiantil entregará informes de calificaciones de ciertos estudiantes que reciban terapia psicopedagógica o psicológica.

<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-05**

Registro académico y legalización de notas

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 10**

- El Departamento de Consejería Estudiantil realizará entrevistas con los representantes de estudiantes con evaluaciones inferiores a 6 o que tengan problemas de comportamiento.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Promedio de notas por paralelo					
Descripción	Mide el promedio de rendimiento académico de cada curso					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Sumatoria de notas finales/ total de estudiantes del paralelo	Por evaluación	positivo	6,99	9,5	Secretaria	Rectora

Nombre	Promedio de notas por materia					
Descripción	Mide el promedio del rendimiento académico de cada materia.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Sumatoria de notas quimestrales de la materia de todos los estudiantes/ total de estudiantes del paralelo	Por evaluación	positivo	6,99	9,5	Secretaria	Jefes de Área Jefes de Sección



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-05**

Registro académico y legalización de notas

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 10**

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-02	Ley Orgánica de Educación Intercultural
DOC-01	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
DOC-08	Documentos Legales de la Institución
DOC-09	Disposiciones específicas emitidas por el Ministerio de Educación

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
PCU-05- REG01	Sistema académico	Digital	1 año	Actualizar
PCU-05- REG02	Informe de notas por curso	Físico	1 año	Actualizar
PCU-05- REG03	Libretas de estudiantes	Físico	1 año	Archivo Pasivo
PCU-05- REG04	Registro de notas	Físico/Digital	1 año	Archivo Pasivo
PCU-05- REG05	Consolidado de actas (firmadas)	Físico	1 año	Archivo Pasivo
PCU-05- REG06	Cuadro de calificaciones	Físico/Digital	1 año	Archivo Pasivo
PCU-05-	Carpeta de documentos	Físico	10 años	Actualizar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-05**

Registro académico y legalización de notas

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 10**

REG07	legales de la institución			
PCU-05- REG08	Certificados de promoción	Físico	1 año	Archivo Pasivo
PCU-05- REG09	Formulario de rendición de cuentas de días laborados	Físico/Digital	2 años	Archivo Pasivo
PCU-05- REG10	Cuadro de calificaciones finales	Físico/Digital	2 años	Archivo Pasivo
PCU-05- REG11	Certificados de promoción	Físico/Digital	2 años	Archivo Pasivo
PCU-05- REG12	Carpeta del estudiante	Físico	1 año	Archivo Pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

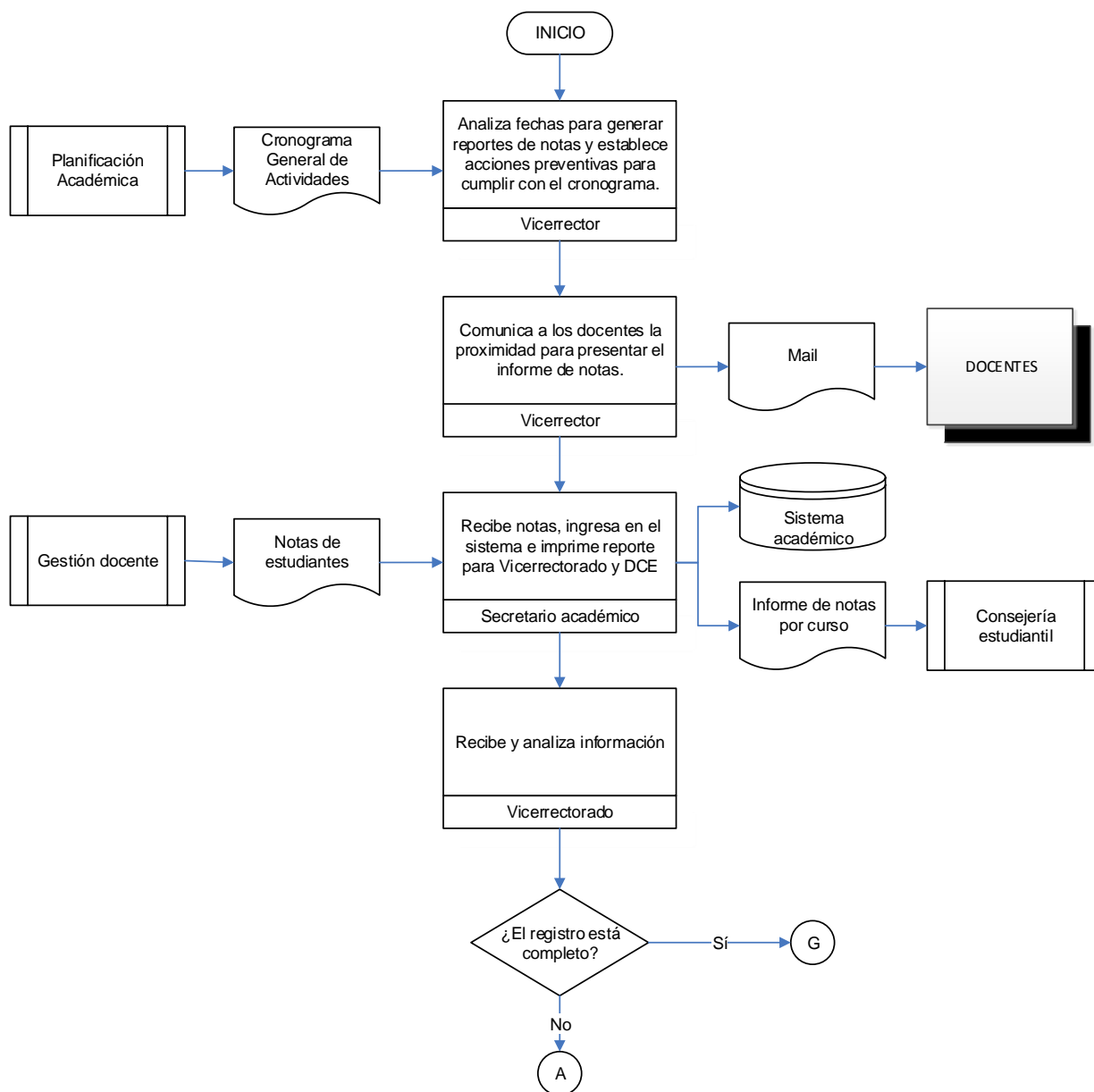
CÓDIGO: PCU-05

Registro académico y legalización de notas

Edición No. 00

Pág. 5 de 10

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





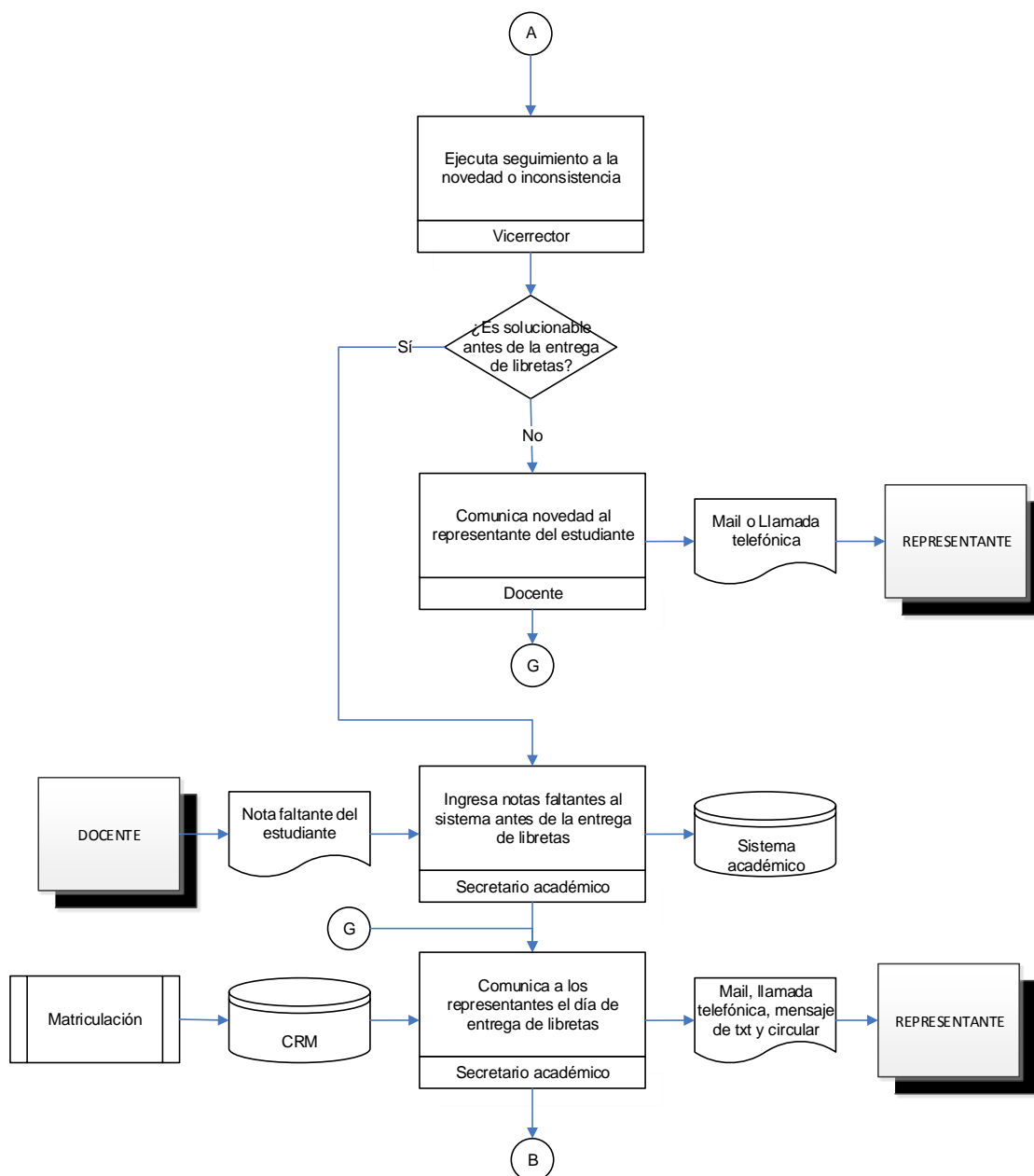
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-05

Registro académico y legalización de notas

Edición No. 00

Pág. 6 de 10





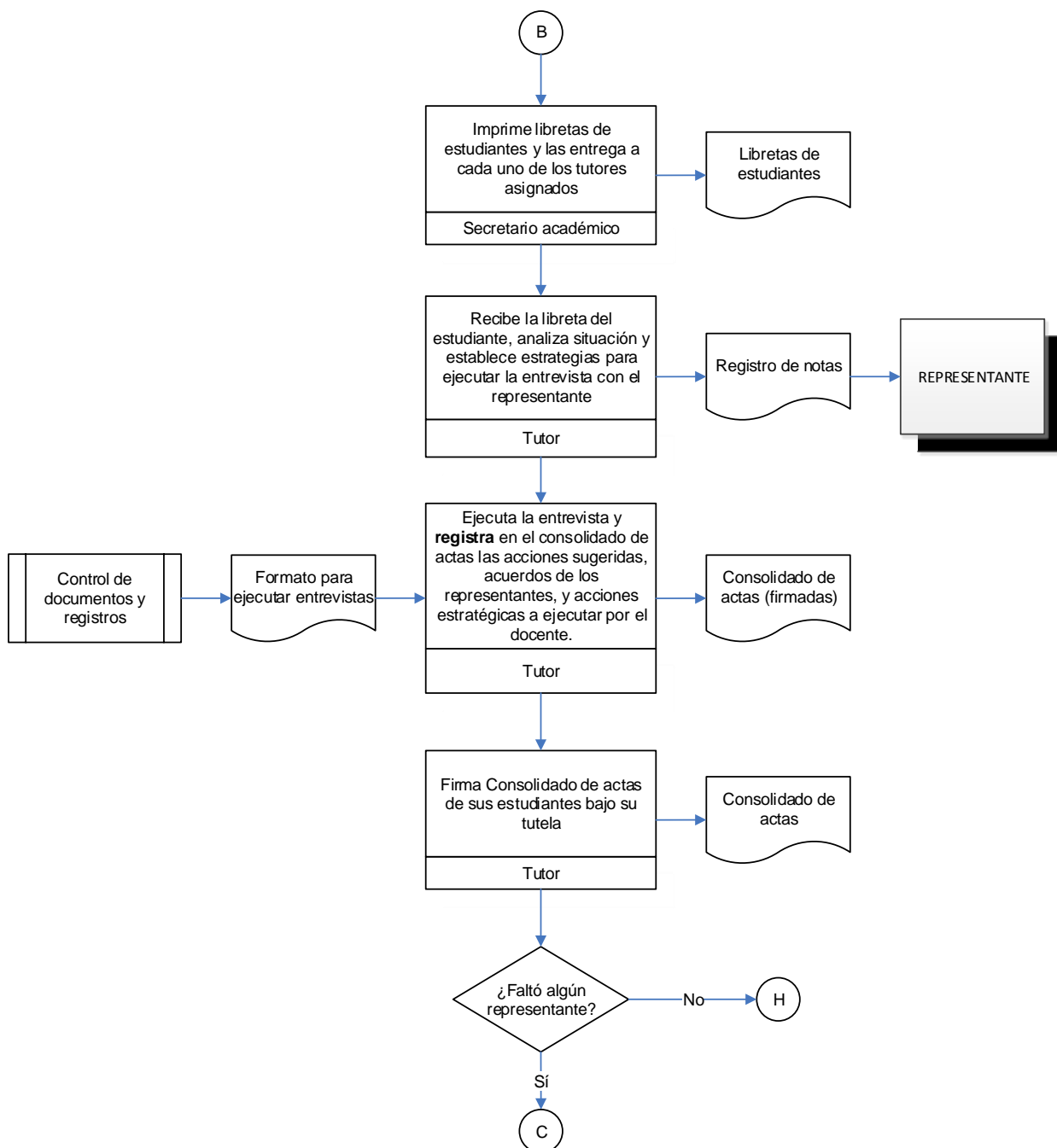
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-05

Registro académico y legalización de notas

Edición No. 00

Pág. 7 de 10





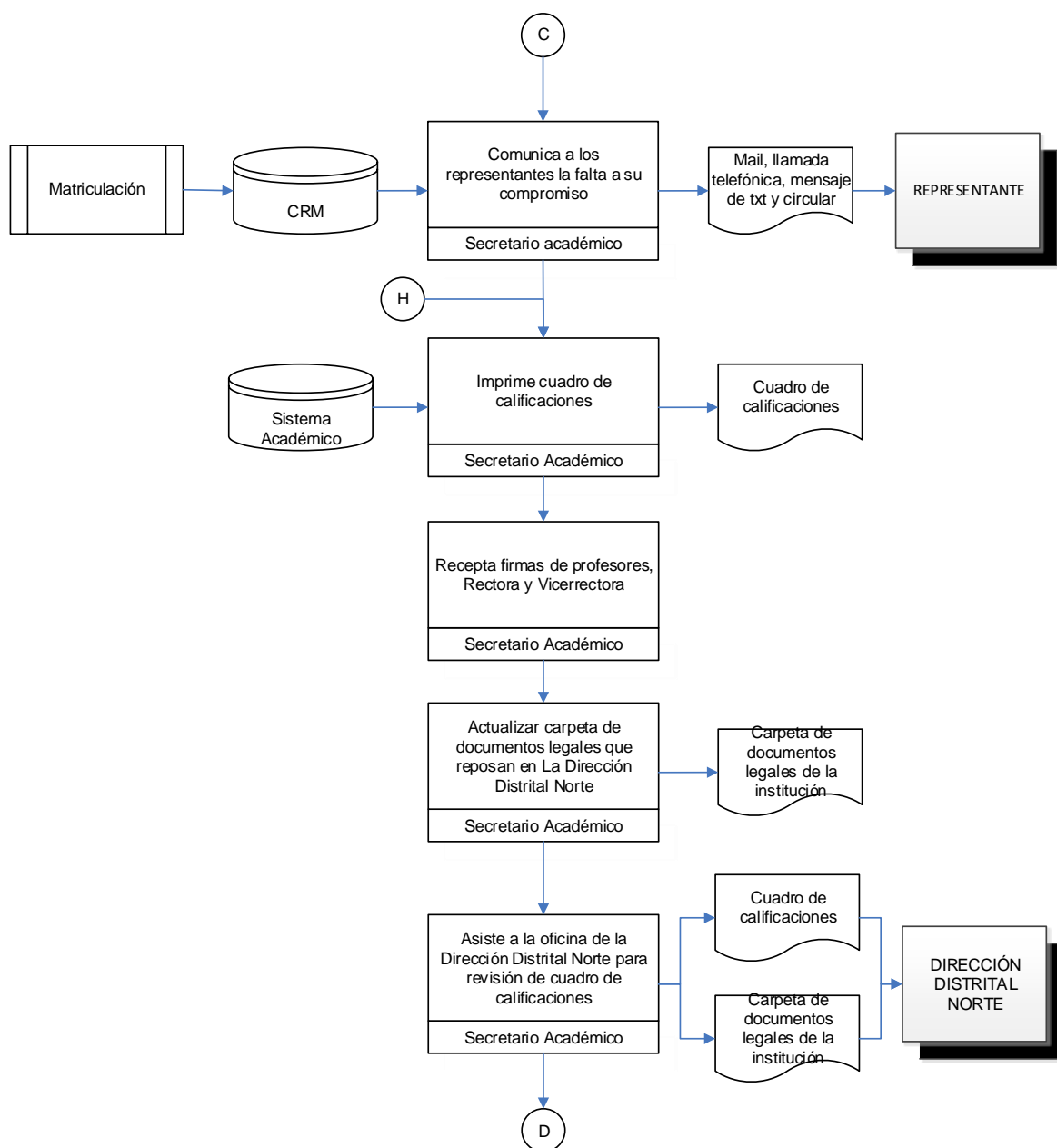
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-05

Registro académico y legalización de notas

Edición No. 00

Pág. 8 de 10







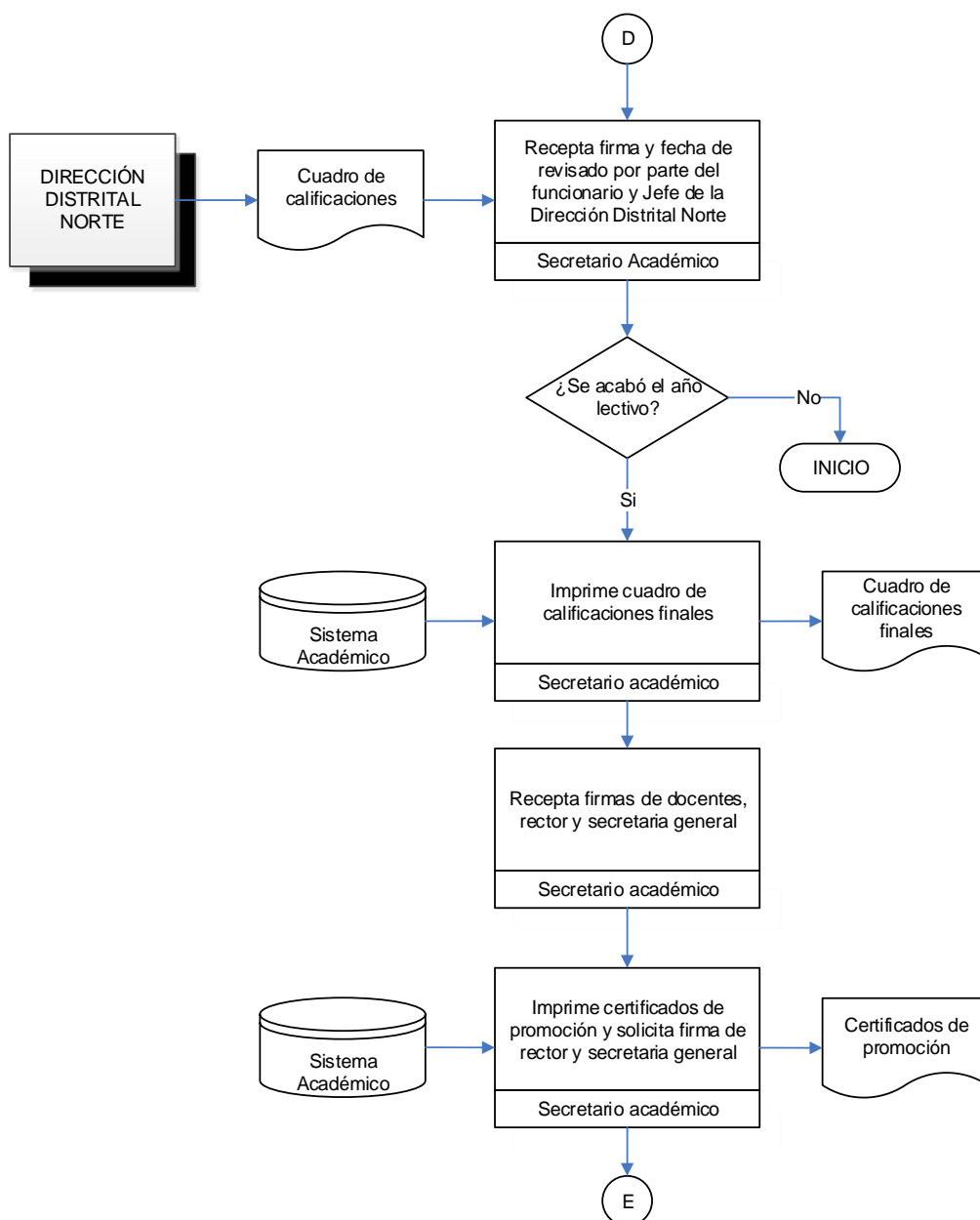
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-05

Registro académico y legalización de notas

Edición No. 00

Pág. 9 de 10





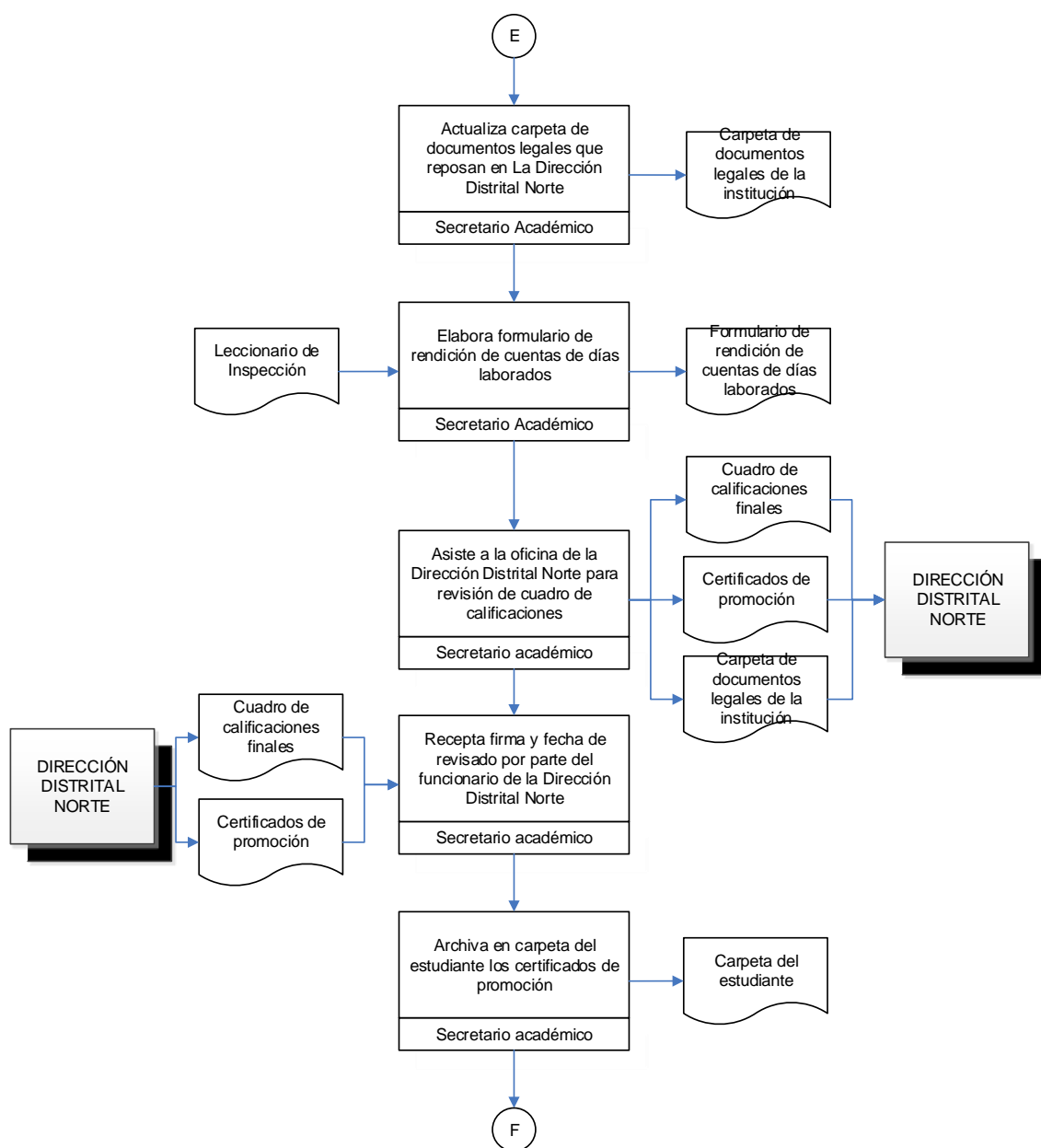
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-05

Registro académico y legalización de notas

Edición No. 00

Pág. 10 de 10





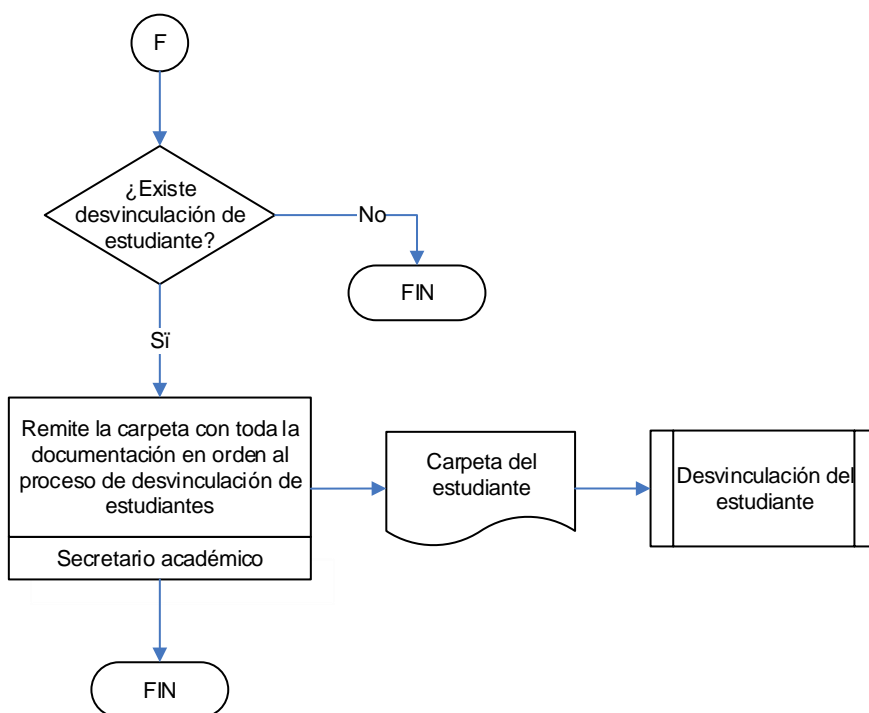
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: PCU-05**

**Registro académico y legalización de notas**

**Edición No. 00**

**Pág. 11 de 10**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-06</b>	<b>Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 8</b>

## 1. PROPÓSITO

Controlar la correcta ejecución de la planificación curricular aprobada a través de un seguimiento oportuno del Vicerrectorado de las actividades ejecutadas por los docentes.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para planificación anual y microcurricular por bloques.


## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Vicerrector

## 4. DEFINICIONES.

- Planificación curricular: Constituyen el POA, plan de área, plan anual, plan microcurricular por bloques, plan microcurricular por destrezas.
- POA: Plan Operativo Anual
- BGU: Bachillerato General Unificado
- Currículo: es una serie de acciones organizadas entorno a un modelo pedagógico que están dirigidas a promover los aprendizajes de los estudiantes.
- EGB: Educación General Básica
- PCI: Proyecto Curricular Institucional
- Perfil de salida: son las características de aprendizaje de los estudiantes al término de una determinada etapa.


<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-06</b>	<b>Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 8</b>

- Planificación macrocurricular: son las directrices proporcionadas por el Ministerio de Educación, establecidas en la Actualización y Reforma Curricular de Educación Básica y tronco común BGU.
- Planificación mesocurricular: son las directrices emanadas por el PCI.
- Planificación microcurricular: es la planificación individual de cada docente en relación a su asignatura por bloques y por destrezas.

## 5. POLÍTICAS

- El PCI deberá ser diseñado y/o actualizado anualmente, previo al inicio del año lectivo.
- El PCI deberá ser validado con la participación de todo el personal docente a través de las reuniones de área, de nivel y las plenarias convocadas por el vicerrectorado.
- El Vicerrector deberá revisar la Planificación Anual, y la Planificación Microcurricular del Quimestre 5 días antes de iniciar cada periodo.
- El Vicerrector deberá revisar todos los días viernes el Plan de Clase para la siguiente semana.
- En caso de que el Docente hubiese faltado a la Capacitación de Planificación curricular, será considerada una falta grave debido a la trascendencia y efecto que tendrá a la hora de ejecutar dicha actividad.
- El vicerrector deberá coordinar 2 cursos de capacitación de Planificación curricular durante el año lectivo; cada uno deberá ser ejecutado 15 días antes de iniciar cada periodo, previendo la rotación docente.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-06</b>	Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 8</b>

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del currículo					
<b>Descripción</b>	Porcentaje de cumplimiento del currículo preestablecido. Se clasifica el avance por etapas y se lo pondera de una manera equitativa; posteriormente se procede a medir el grado de cumplimiento de esas etapas.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Cantidad Etapas avanzadas / Total de Etapas) X 100	Cada seis semanas	Positivo	80%	90%	Vicerrector	Rectora

## 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-01	Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.
DOC-12	Proyecto Educativo Institucional



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-06**

**Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular**

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 8**

### 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
PCU-06-REG01	Formatos de Planificación Anual	Digital	1 año	Actualizar
PCU-06-REG02	Formatos de Planificación Microcurricular por bloques	Digital	1 año	Actualizar
PCU-06-REG03	Formatos Plan de Clase	Digital	1 año	Actualizar
PCU-06-REG04	Memo	Físico	1 año	Archivo pasivo
PCU-06-REG05	Acta de asistentes	Físico	1 año	Archivo pasivo
PCU-06-REG06	Planificación Anual aprobada	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PCU-06-REG07	Planificación microcurricular por bloques aprobada	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PCU-06-REG08	Plan de Clase aprobado	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PCU-06-REG09	Base de Datos	Digital	1 año	Actualizar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

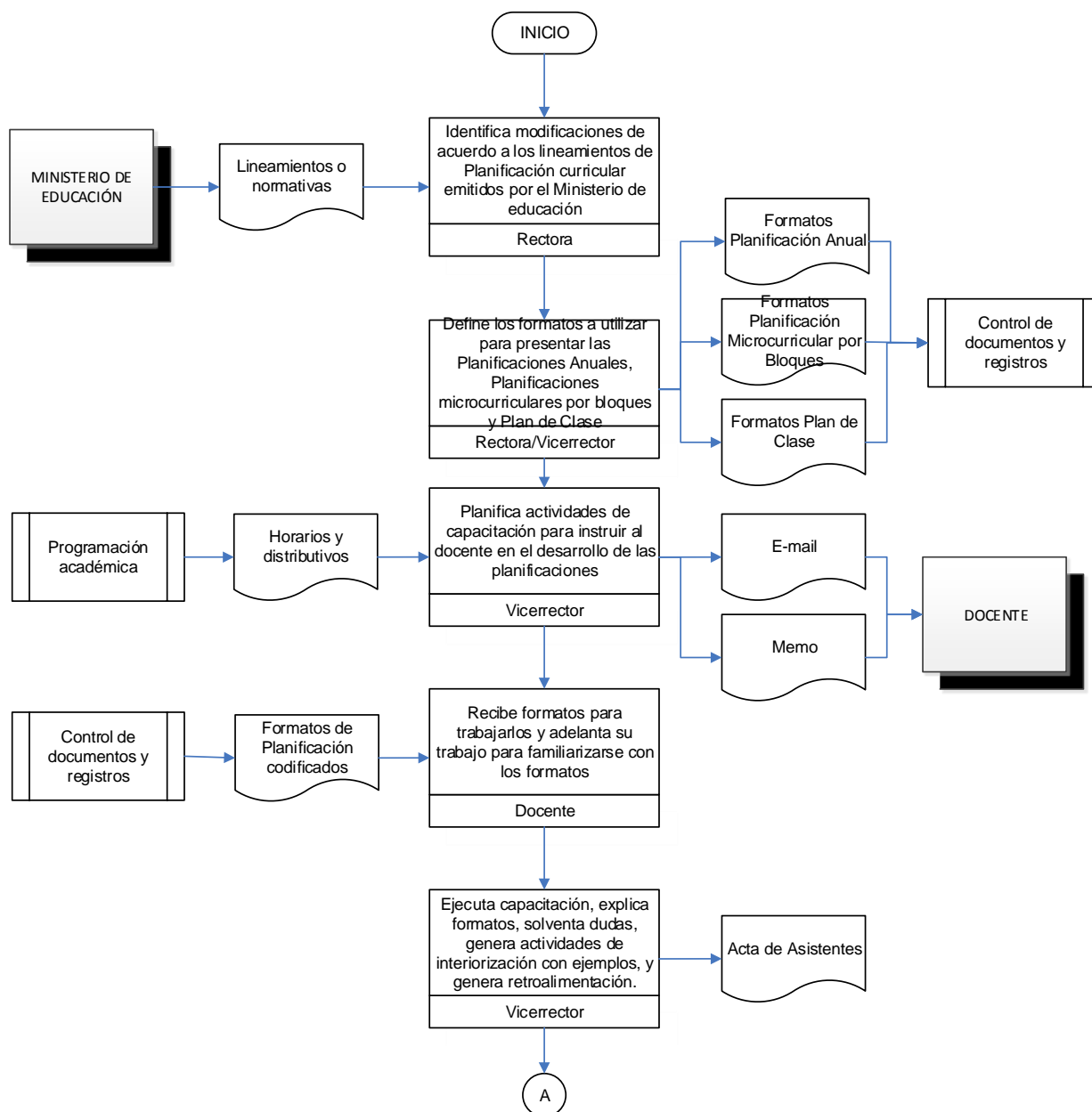
CÓDIGO: PCU-06

Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular

Edición No. 00

Pág. 5 de 8

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO







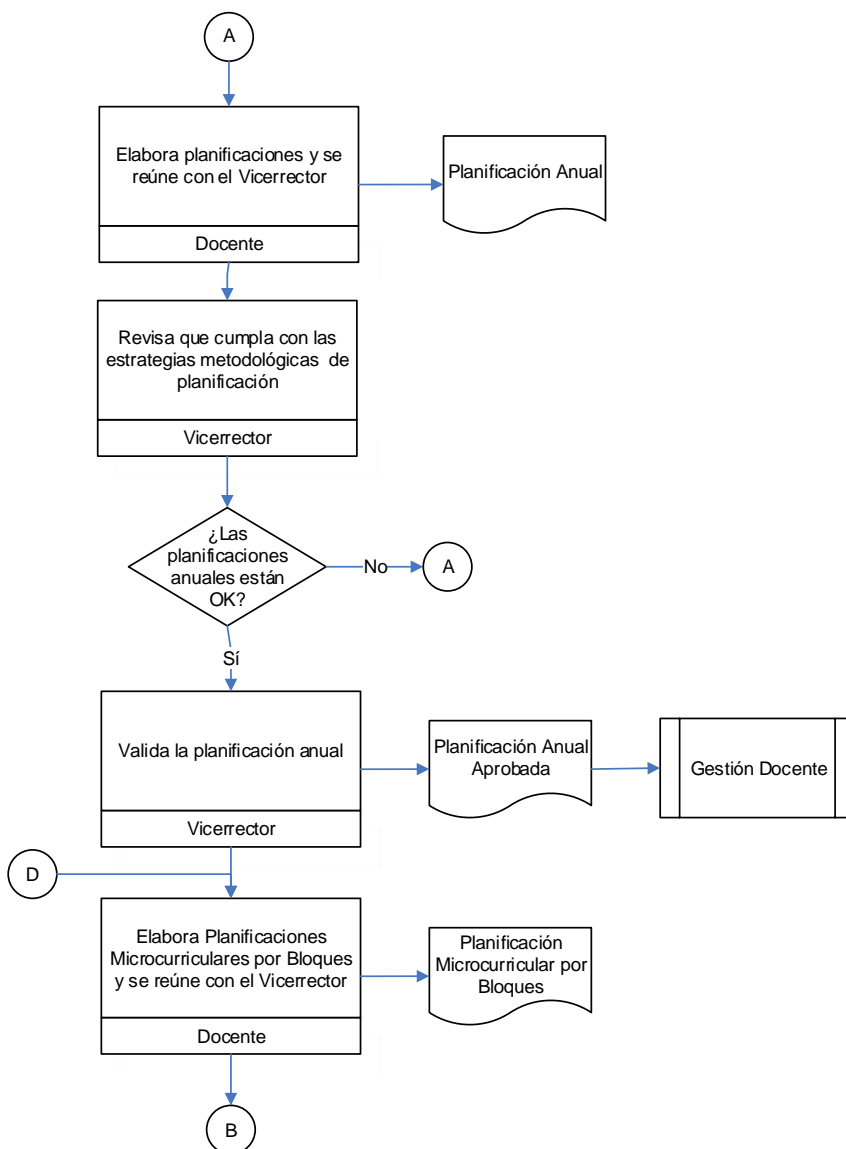
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-06

Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular

Edición No. 00

Pág. 6 de 8





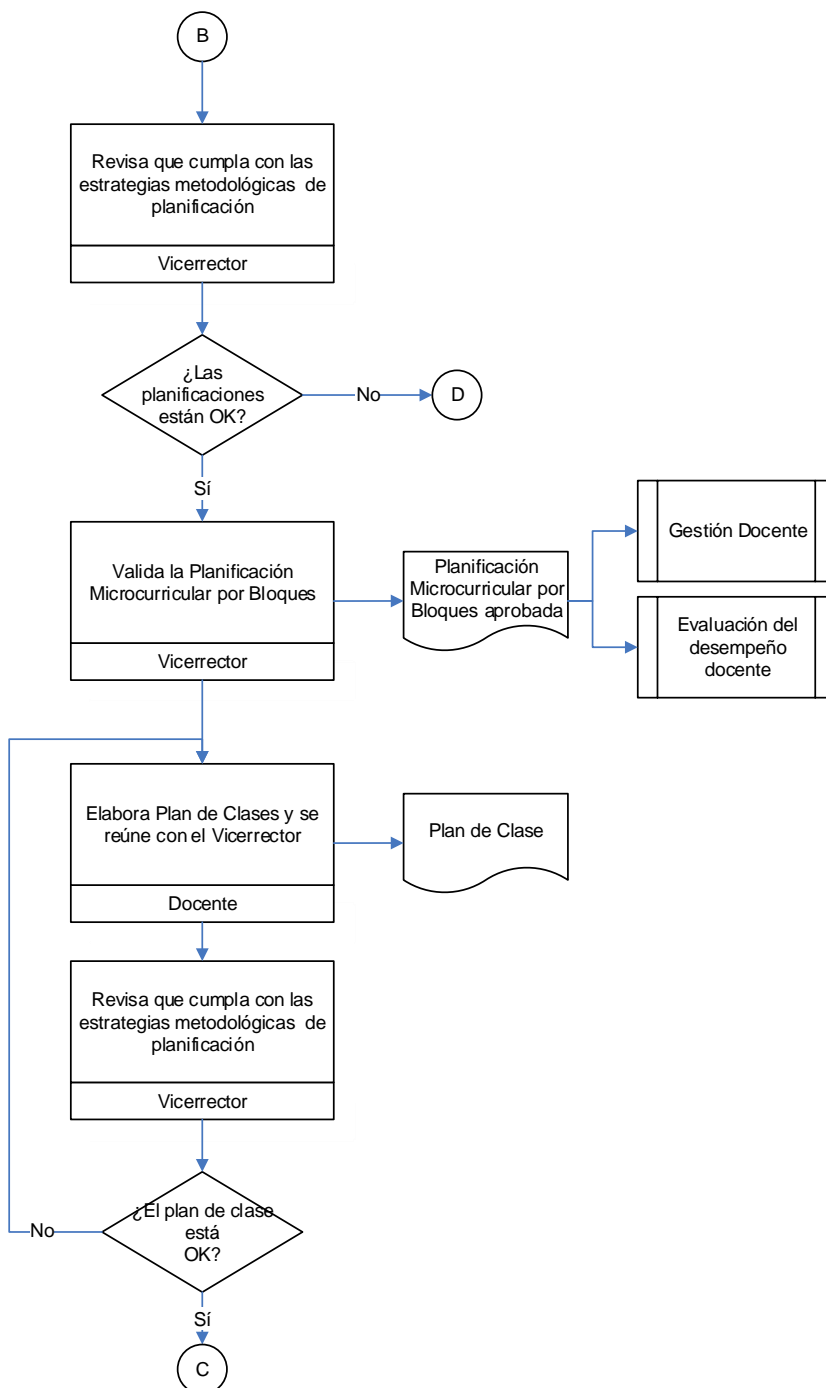
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-06

Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular

Edición No. 00

Pág. 7 de 8





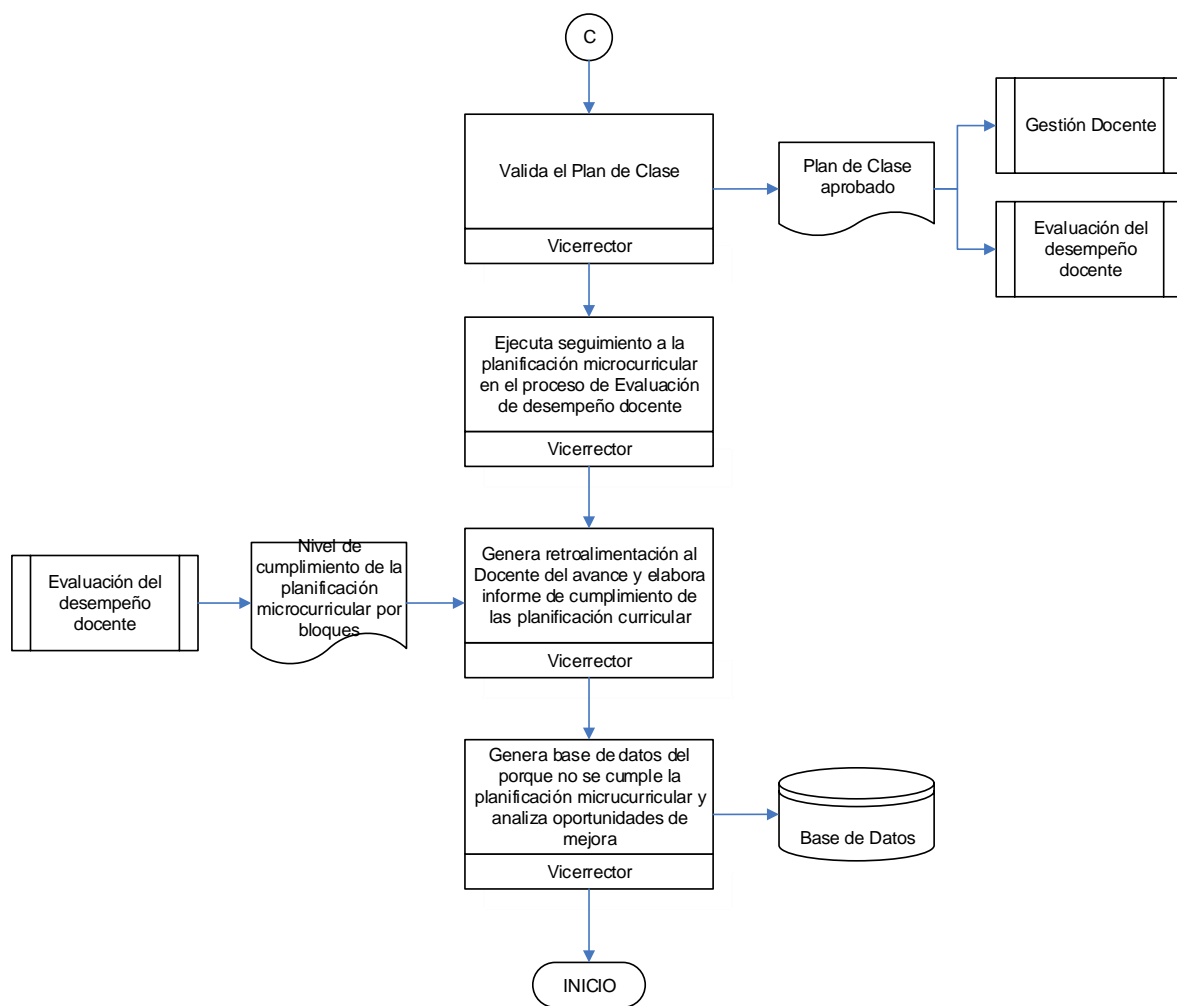
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: PCU-06

Diseño y Seguimiento pedagógico-curricular

Edición No. 00

Pág. 8 de 8



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PCU-07</b>	<b>Integración de estudiantes con NEAND</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 7</b>

## 1. PROPÓSITO

Solventar un mecanismo de vinculación de estudiantes con necesidades especiales al entorno regular, a través de la identificación de sus necesidades académicas, psicológicas y sociales.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para estudiantes que tengan carné del CONADIS.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Psicóloga del DCE

## 4. DEFINICIONES.

- *DCE: Departamento de Consejería Estudiantil*
- *CONADIS: Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades,*
- *NEAND: Necesidades Especiales Asociados o No a la Discapacidad*
- *Bajo rendimiento: son consideradas notas bajas las que son menores a 6.*

## 5. POLÍTICAS

- Todos los estudiantes que presenten bajo rendimiento deberán ser evaluados por el DCE.
- Toda evaluación psicopedagógica deberá tener la autorización de los representantes, en caso de negarse se deberá firmar un acta donde conste la falta de apoyo por parte de los mismos.
- La psicóloga del DCE deberá tener los respaldos de las evaluaciones bajo estricto control y ordenado, por estudiantes.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-07**

**Integración de estudiantes con NEAND**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 7**

- Luego de llevar a cabo las evaluaciones, todo resultado deberá ser notificado a los representantes de forma presencial. De ninguna manera se podrá entregar respaldos de la información generada por la evaluación a los representantes.
- En el acta producto de la entrevista con los docentes se deberá enfocar la preocupación del docente por las NEAND del estudiante; este documento únicamente servirá de respaldo para el docente, pero deberá reposar en el archivo del DCE en total confidencialidad.
- La psicóloga del DCE deberá realizar al menos 2 evaluaciones diarias.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Total de estudiantes con NEAND					
Descripción	Mide porcentualmente la cantidad de estudiantes con NEAND.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{(Total de estudiantes con NEAND/Total de estudiantes)} \times 100}{100}$	Quimestral	N/A	N/A	N/A	Psicóloga del DCE	Rectora



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PCU-07**

**Integración de estudiantes con NEAND**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 7**

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-03	Código de la niñez y adolescencia
DOC-14	Constitución de la República del Ecuador

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
PCU-07- REG01	Requerimiento	Físico	3 años	Archivo Pasivo
PCU-07- REG02	Acta de entrevista con docentes	Físico	3 años	Archivo Pasivo
PCU-07- REG03	Evaluación	Físico	3 años	Archivo Pasivo
PCU-07- REG04	Informe de evaluación	Físico	3 años	Archivo Pasivo
PCU-07- REG05	Mail de notificación	Físico/digital	3 años	Archivo Pasivo
PCU-07- REG06	Agenda de entrevistas	Físico	3 años	Eliminar
PCU-07- REG07	Acta de entrevista con representantes	Físico	3 años	Archivo Pasivo
PCU-07- REG08	Acta de acuerdo con estrategias para el estudiante	Físico	3 años	Archivo Pasivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

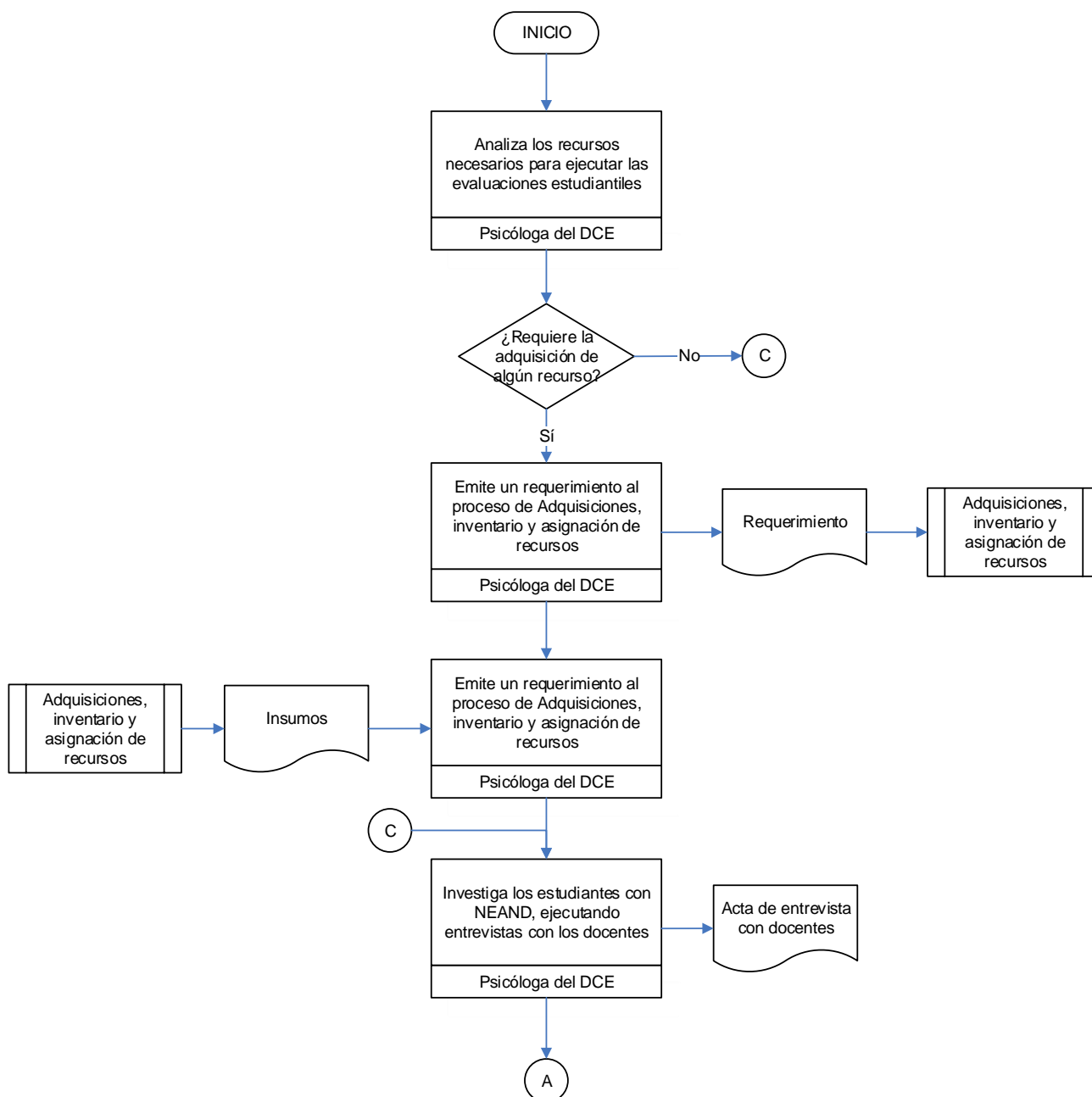
**CÓDIGO: PCU-07**

Integración de estudiantes con NEAND

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 7**

PCU-07- REG09	Adaptaciones curriculares	Físico	3 años	Archivo Pasivo
PCU-07- REG10	Plan de acompañamiento efectivo y permanente	Físico	3 años	Archivo Pasivo
PCU-07- REG11	Informe de plan de acompañamiento	Físico	3 años	Archivo Pasivo







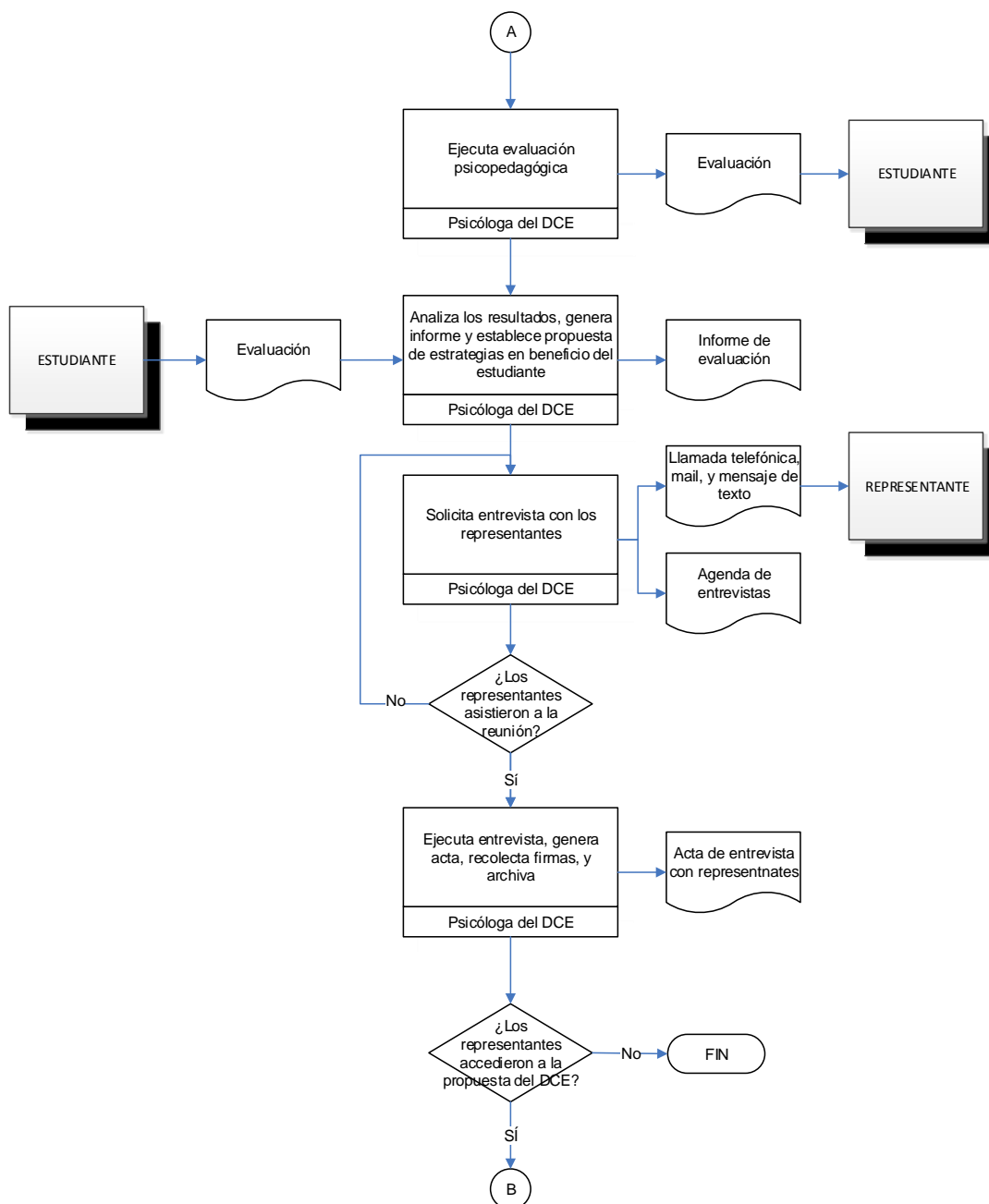
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-07

Integración de estudiantes con NEAND

Edición No. 00

Pág. 6 de 7





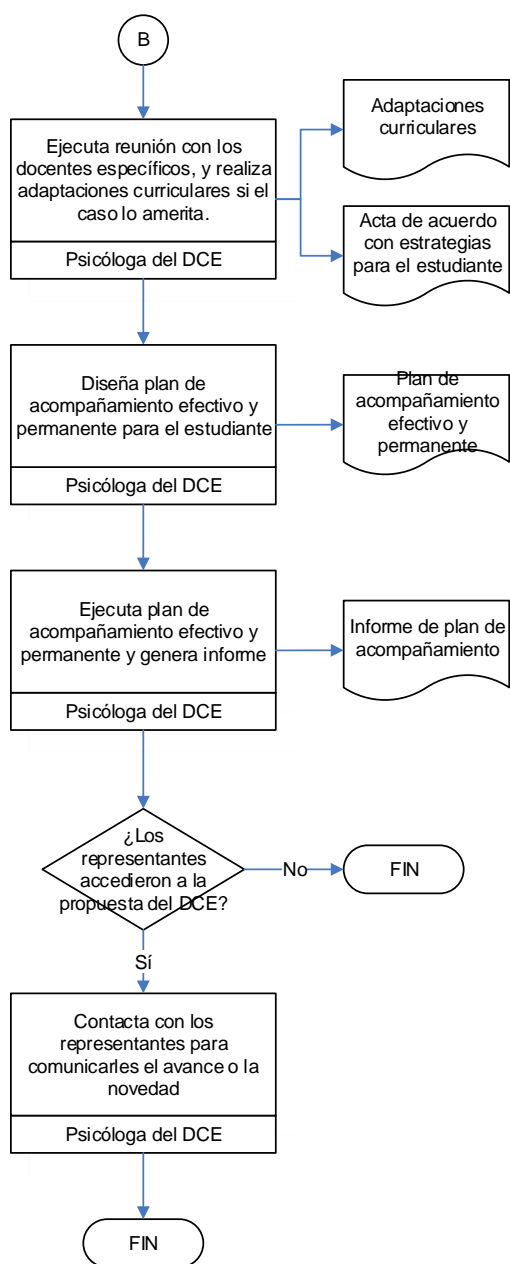
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCU-07

Integración de estudiantes con NEAND

Edición No. 00

Pág. 7 de 7





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PES-01**

**Planificación Estratégica Institucional**

**Edición No. 00**

**Pág. 1 de 8**

## 1. PROPÓSITO

Establecer las directrices del PEI para la elaboración del POA a través de la integración de criterios de los distintos miembros del Gobierno Escolar en las instancias correspondientes.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para la elaboración del PEI y del POA.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Vicerrector

## 4. DEFINICIONES.

PEI: Plan Estratégico Institucional; constituye el documento que constituye las directrices organizacionales y está compuesto por: misión, visión, objetivos estratégicos, valores institucionales.


POA: Plan Operativo Anual; constituye un documento institucional que sirve de herramienta fundamental para las actividades que se ejecutarán en el año, está compuesto por los Planes Operativos Anuales.

Gobierno escolar: está constituido por el consejo estudiantil, delegado(a) de los representantes legales estudiantiles, y miembros del equipo estratégico institucional.

## 5. POLÍTICAS

- El PEI deberá ser constituido conjuntamente con los miembros del Gobierno Escolar antes de iniciar el segundo quimestre.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PES-01</b>	<b>Planificación Estratégica Institucional</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 8</b>

- Para la elaboración del POA se deberá realizar reuniones con cada área de trabajo.
- Mensualmente el Vicerrector evaluará la difusión del conocimiento del PEI entre el personal docente y administrativo, preguntando principalmente puntos clave de conocimiento general como: misión, visión, objetivos generales y valores. Esta evaluación constituye un sondeo mensual para garantizar y asegurar la socialización de la estrategia institucional. Se priorizarán las estrategias adecuadas para llegar al 90% del personal con conocimiento del PEI.
- El Vicerrector deberá asegurar que los conceptos básicos del PEI sea socializado de la mejor manera dentro de la institución entre los miembros de la comunidad educativa como: personal docente, personal administrativo, estudiantes y representantes de los estudiantes.

## 6. REQUISITOS

No aplica

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	Porcentaje de difusión de los conceptos básicos del PEI					
<b>Descripción</b>	Mide porcentualmente la cantidad de personal que conoce los conceptos básicos del PEI.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Personal con conocimiento)	Bimensual	Positivo	50%	90%	Vicerrector	Rectora



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PES-01**

**Planificación Estratégica Institucional**

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 8**

del PEI/Total						
del						
personal)x100						

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-01	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
PES-01-REG01	Plan Estratégico Base	Digital	1 año	Actualizar
PES-01-REG02	Convocatoria	Digital/Física	1 año	Eliminar
PES-01-REG03	Acta de reunión del PEI modificado por el Gobierno Escolar	Físico	1 año	Archivar
PES-01-REG04	PEI para el siguiente periodo	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PES-01-REG05	Plan Operativo Anual	Físico/Digital	1 año	Actualizar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PES-01**

**Planificación Estratégica Institucional**

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 8**

PES-01- REG06	Mail-solicitud para ajustes al alcance de metas.	Digital	1 año	Eliminar
PES-01- REG07	Cambios al POA	Físico/Digital	1 año	Eliminar
PES-01- REG08	Informe de cumplimiento POA	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PES-01- REG09	Porcentaje de difusión de los conceptos básicos del PEI	Digital	1 mes	Actualizar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

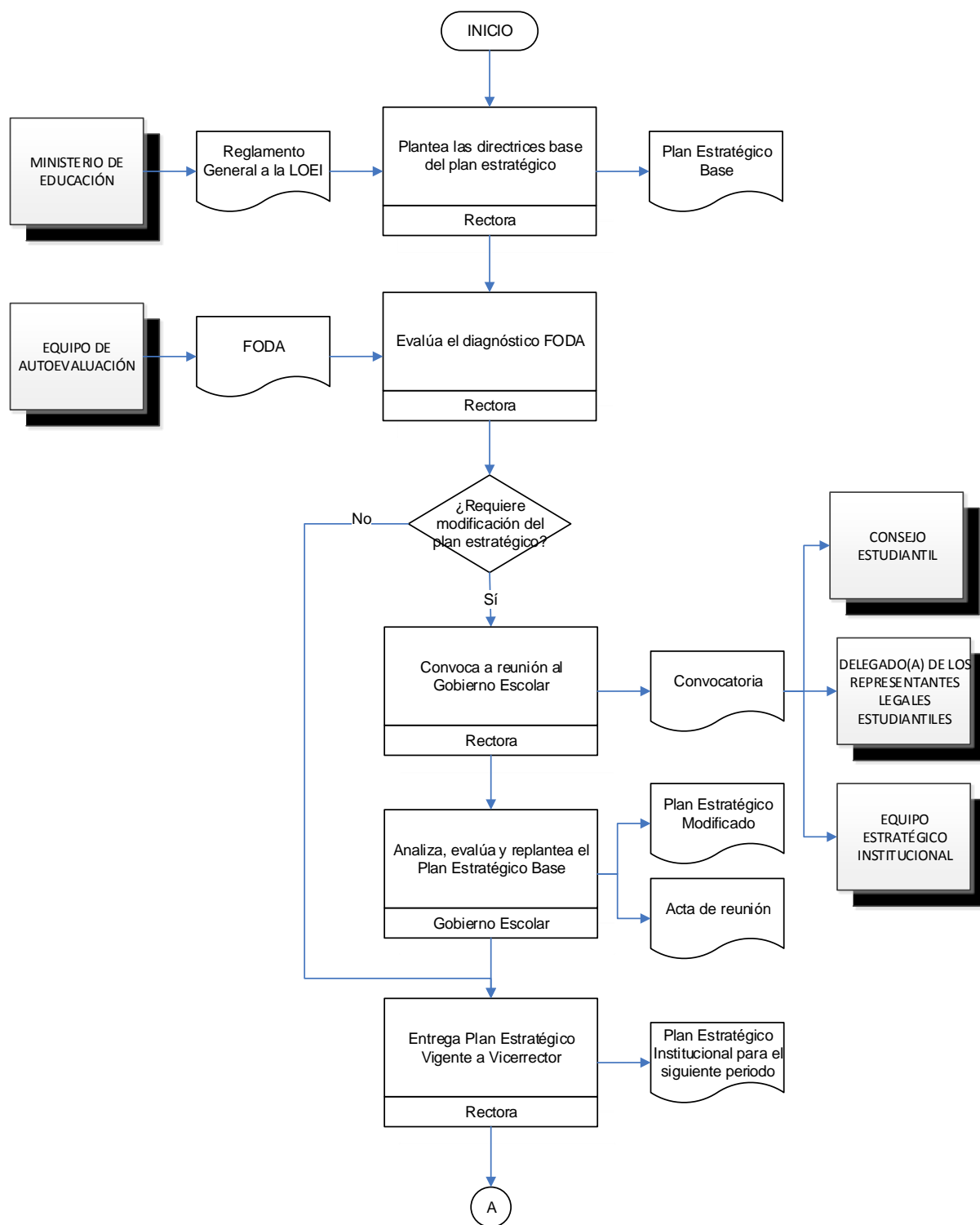
CÓDIGO: PES-01

Planificación Estratégica Institucional

Edición No. 00

Pág. 5 de 8

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





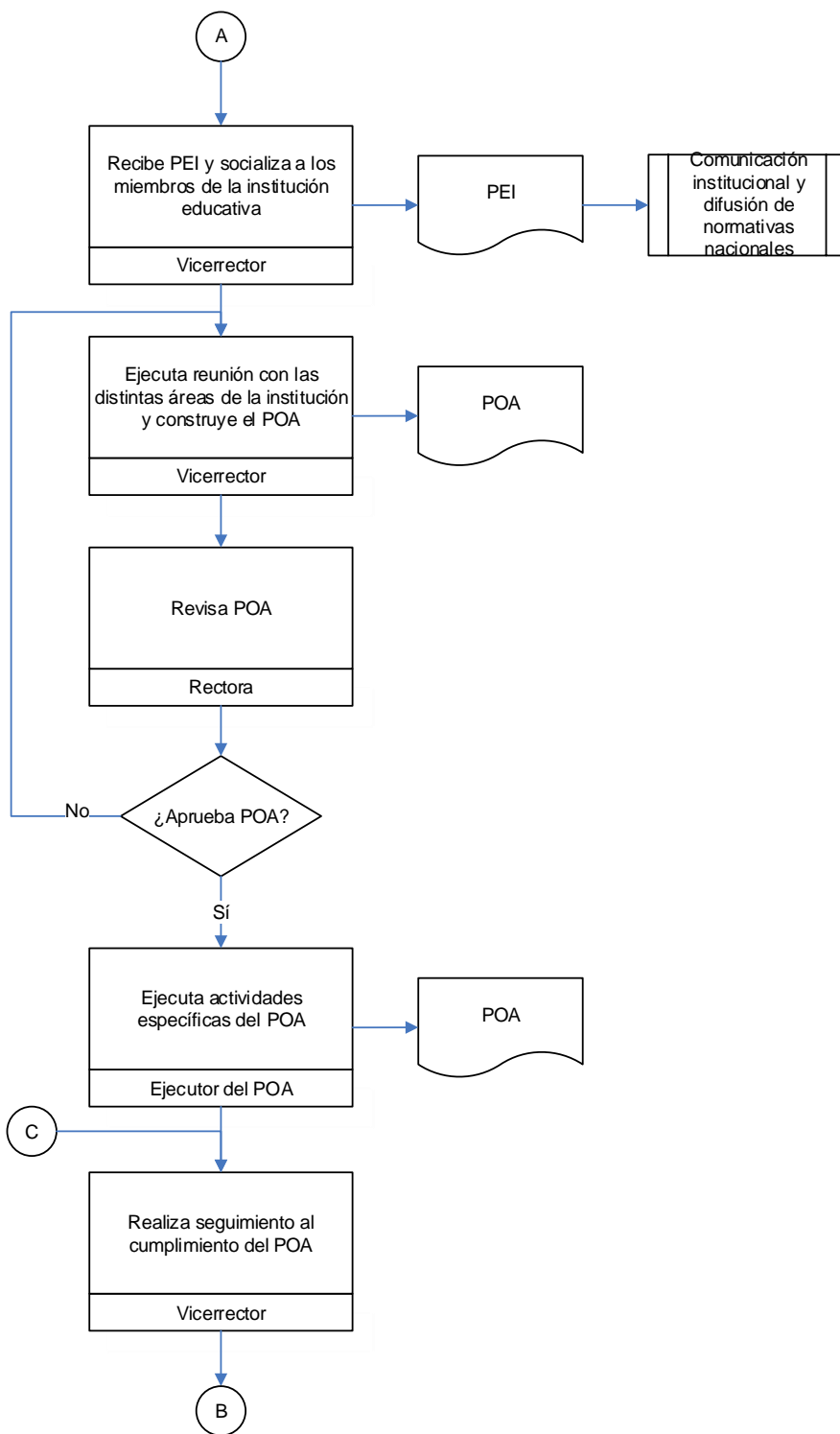
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PES-01

Planificación Estratégica Institucional

Edición No. 00

Pág. 6 de 8







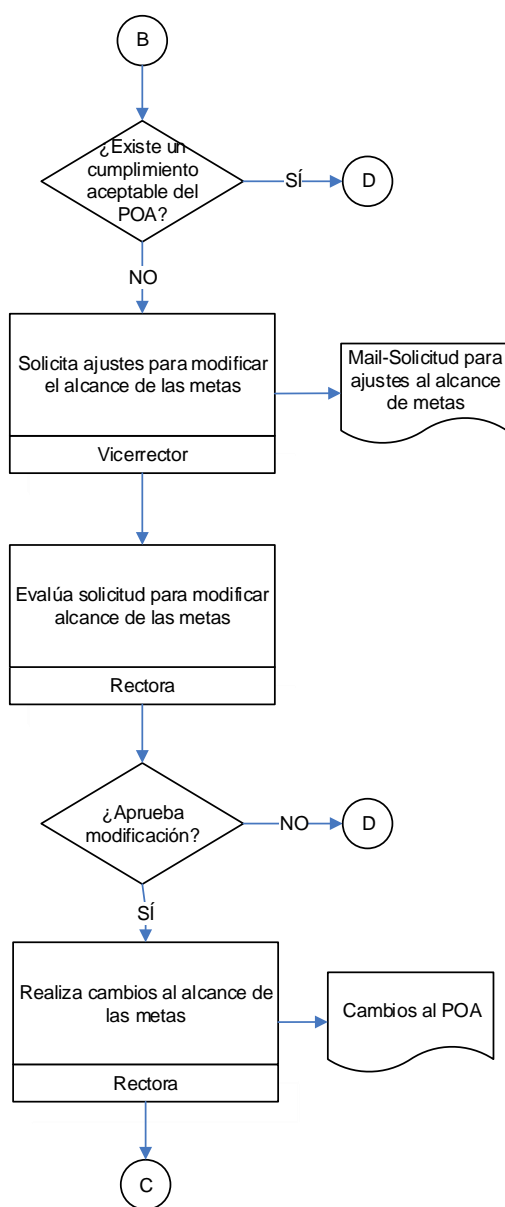
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PES-01

Planificación Estratégica Institucional

Edición No. 00

Pág. 7 de 8





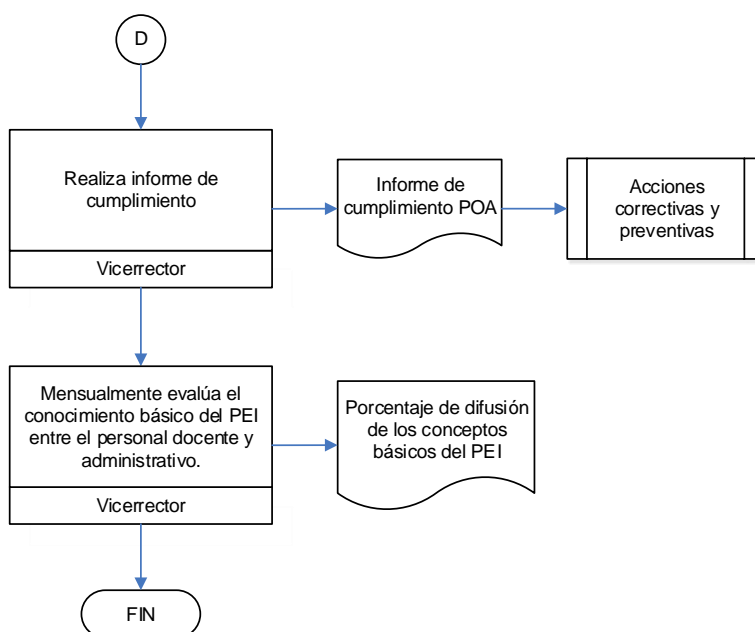
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: PES-01

Planificación Estratégica Institucional

Edición No. 00

Pág. 8 de 8



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PES-02</b>	Comunicación institucional y difusión de normativas nacionales
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 7</b>

## 1. PROPÓSITO

Dar a conocer información actualizada, clara, concisa y oportuna a toda la comunidad educativa a través del correcto manejo de medios de difusión.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para toda la comunidad educativa: Representantes, estudiantes y personal docente y administrativo.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador SGP

## 4. DEFINICIONES.

*SGP: Sistema de Gestión por Procesos*

## 5. POLÍTICAS

- Se utilizarán las carteleras como medio de comunicación interno, y el medio de correo electrónico para para difundir información a representantes, personal docente y administrativo.
- Semanalmente se actualizarán las carteleras con temas de interés, normativas, políticas institucionales, noticias de investigación y material didáctico proporcionado por los dirigentes de curso.
- Se deberá llevar un estricto control de actualización constante en cuanto a las normativas y políticas institucionales.
- Toda normativa emitida por el Ministerio de Educación que afecte directamente a los estudiantes o representantes, deberá ser notificada en las carteleras o a

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PES-02**

Comunicación institucional y difusión de normativas nacionales

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 7**

través de medios electrónicos. En caso de que la normativa aplique únicamente para regulaciones internas de docentes y/o administrativos la información será comunicada, de acuerdo a las disposiciones del Rectorado.


- Toda información que se desee publicar por parte de los estudiantes, deberá estar normada y autorizada por el profesor coordinador de la actividad.
- Las carteleras tendrán como prioridad la difusión de normativas y políticas institucionales.
- En todas las carteleras se destinará un espacio inamovible para difundir la misión, visión, objetivos, valores y eventos internos o externos.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del plan de comunicación					
Descripción	Mide el porcentaje que se cumplió del plan de comunicación					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Actividades realizadas / Actividades planificadas )  x 100	Quimestral	Positivo	70%	90%	Coordinador de Calidad	Rectora

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PES-02</b>	Comunicación institucional y difusión de normativas nacionales
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 7</b>

<b>Nombre</b>	<b>Impacto de la comunicación</b>					
<b>Descripción</b>	Mide porcentualmente la efectividad de los canales, medios, y mensaje de una comunicación					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Total de resultados de satisfacción de comunicación/ Total de encuestados)X estamento X 100	Anual	Positivo	70%	80%	Coordinador de Calidad	Rectora

## 8. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
DOC-01	Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
DOC-02	Ley Orgánica de Educación Intercultural
DOC-03	Código de la niñez y adolescencia



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: PES-02**

Comunicación institucional y difusión de normativas nacionales

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 7**

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
PES-02-REG01	Plan de comunicación	Físico/Digital	1 año	Actualizar
PES-02-REG02	Requerimiento	Físico	1 año	Eliminar
PES-02-REG03	Información de publicidad	Digital	1 año	Eliminar
PES-02-REG04	Cartelera	Físico	1 semana	Actualizar
PES-02-REG05	Evaluación plan de comunicación	Físico	1 año	Eliminar



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

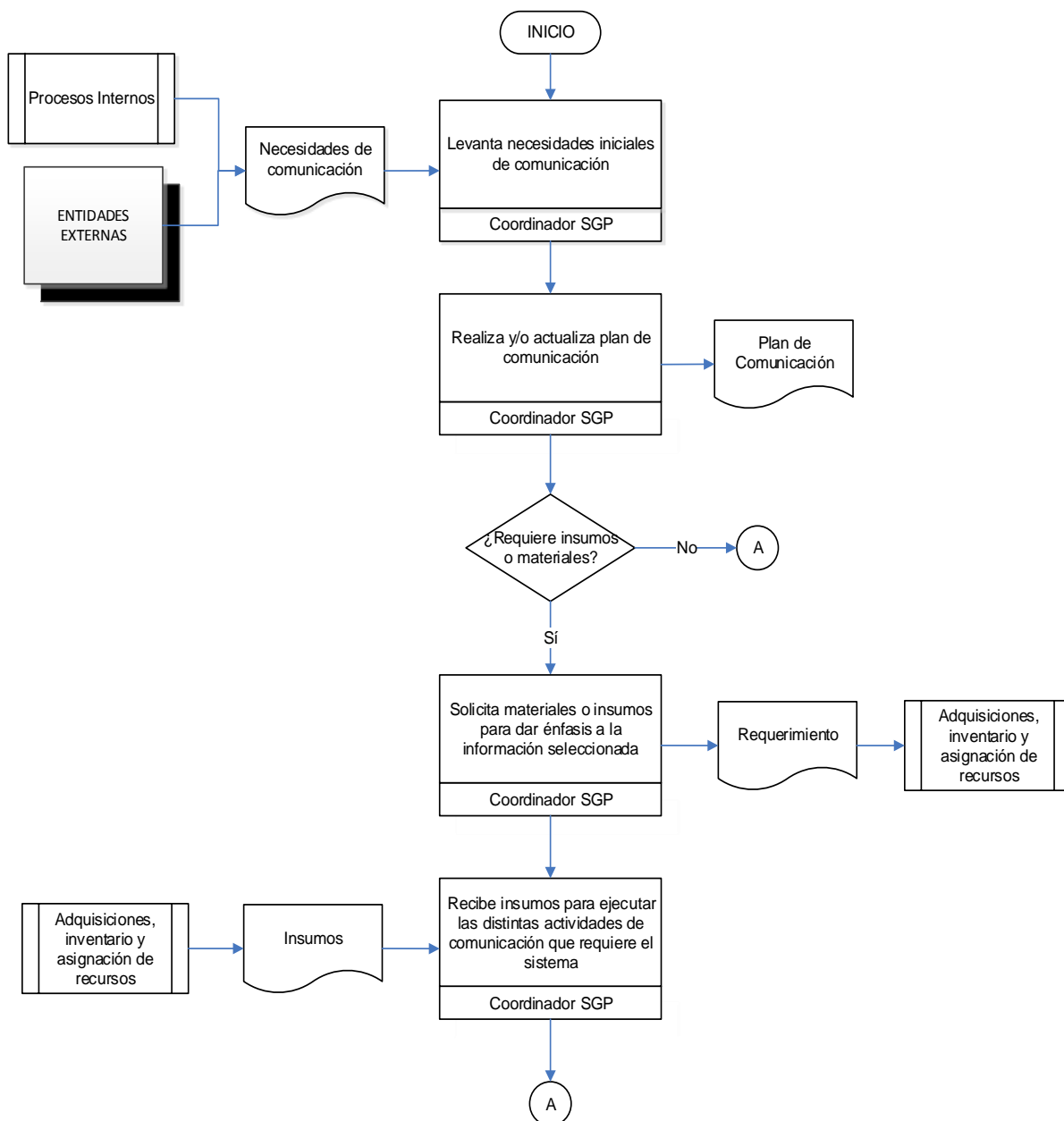
CÓDIGO: PES-02

Comunicación institucional y difusión de normativas nacionales

Edición No. 00

Pág. 5 de 7

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





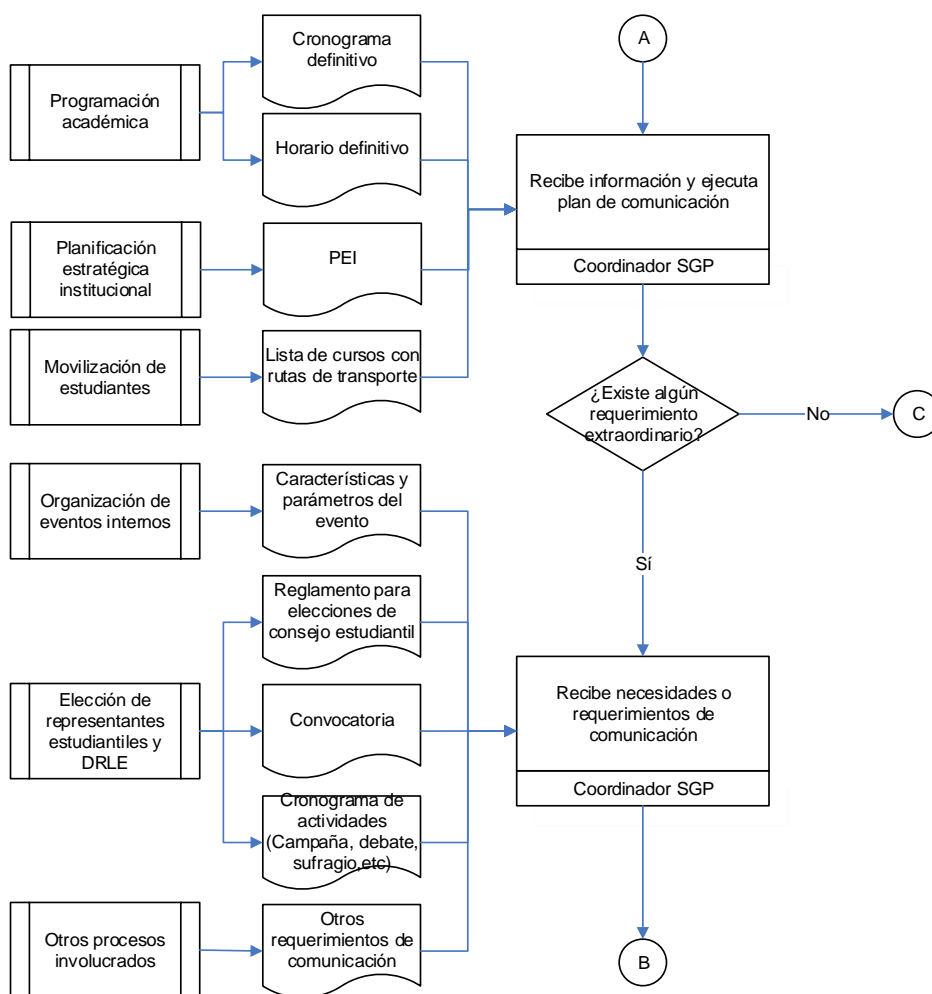
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PES-02

Comunicación institucional y difusión de normativas nacionales

Edición No. 00

Pág. 6 de 7







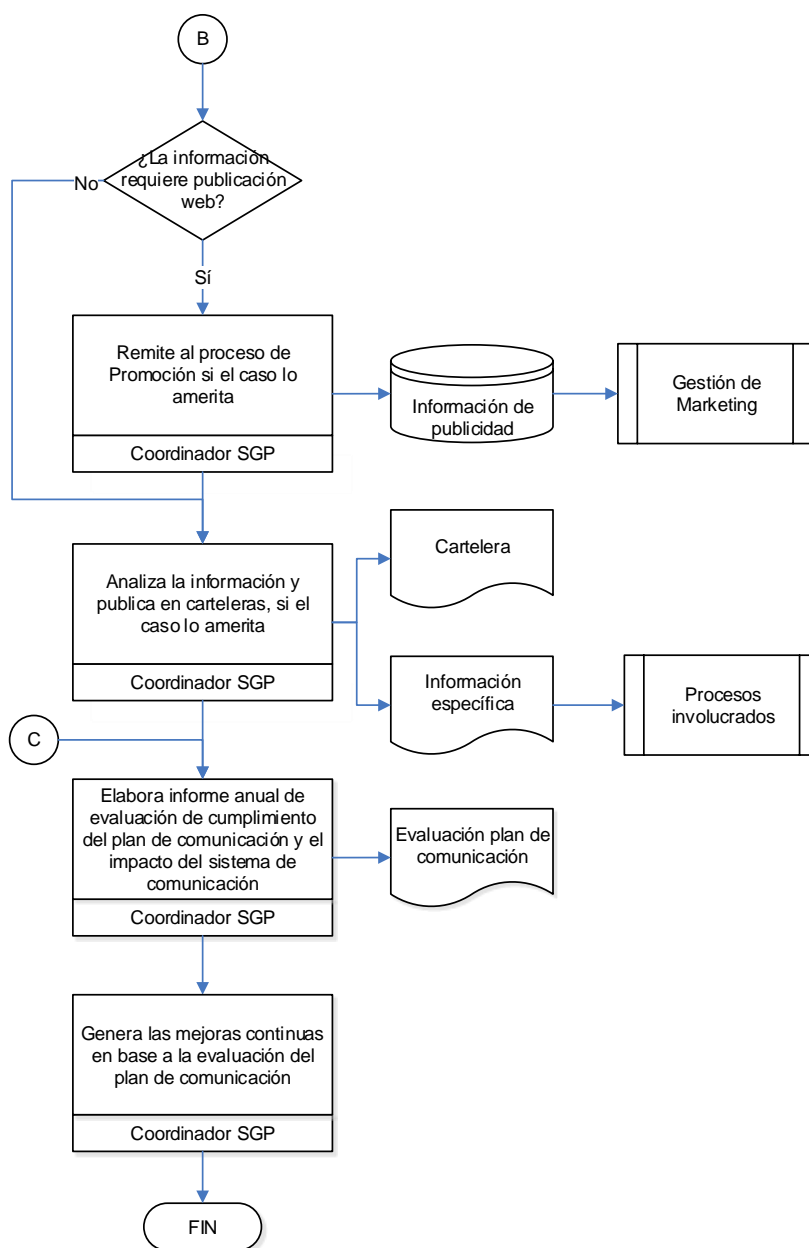
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


CÓDIGO: PES-02

Comunicación institucional y difusión de normativas nacionales

Edición No. 00

Pág. 7 de 7



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PES-03</b>	<b>Gestión de Marketing</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 9</b>

## 1. PROPÓSITO

Establecer estrategias que impulsen el nombre del Colegio a un reconocimiento sectorial, a través del uso adecuado de los medios de difusión.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para la publicidad de la institución, su nombre y propuesta educativa.


## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador de Calidad

## 4. DEFINICIONES.

- Publicidad Online: Es toda estrategia comercial que se genere dentro de la red, con el mayor impacto posible y al menor costo.
- E-marketing: es la combinación de elementos diseñados para mejorar el establecimiento, difusión y venta del producto/servicio en Internet. Es una combinación de herramientas, elementos y técnicas que ayudan a propagar la difusión de un sitio Web en particular.
- Página web: es el nombre de un documento o información electrónica adaptada para la World Wide Web que puede ser accedida mediante un navegador.
- Página web comercial: tiene como característica principal el difundir el nombre de la institución y sus características principales como son: localidad, infraestructura, metodología, plan estratégico, logros, información de contacto.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PES-03</b>	<b>Gestión de Marketing</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 2 de 9</b>

## 5. POLÍTICAS

- Todas las estrategias de Marketing estarán sujetas a la aprobación de la señora Rectora.
- Todas las estrategias de Marketing deberán ajustarse al presupuesto asignado en el año.
- Se tomará como prioridad el impulsar el nombre de la institución a través del internet en medios como: Redes sociales, foros, banners, páginas relacionadas con educación, etc.
- La Publicidad Online tendrá preferencia en medios como: Linked in, Facebook, hi5, twitter.
- La publicidad online tendrá soporte técnico de herramientas como: Prezi, Powerpoint, Wordpress, Slideshare, Youtube, Sliderocket, Knovio, Author Stream, Empressr, Google Docs, Vcasmo, Zoho, Glogster, Slidebank, MindFlash, ipresent, Powtoon, JetSlides, Prezage, Footbale, entre otros.
- Antes de realizar cualquier cambio en la página web, se deberá consultar a la Rectora.
- Toda información que se encuentre en la web debe tener previa aprobación de Rectorado.
- La actualización de la página web deberá ser constante y oportuna brindando información clara, concisa y oportuna a la comunidad educativa.

## 6. REQUISITOS

No aplica

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PES-03</b>	<b>Gestión de Marketing</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 9</b>

## 7. INDICADORES

Nombre	Impacto de la página web					
Descripción	Mide el impacto oportuno en el desarrollo de comunicación online.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Suma de resultados obtenidos en encuesta / Total encuesta	Anual	Positivo	7	8	Administradora	Rectora

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
	No aplica

## 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
PES-03-REG01	Investigación de mercado	Digital	3 años	Eliminar
PES-03-REG02	Estrategias de marketing	Digital	3 años	Eliminar
PES-03-REG03	Imágenes editadas	Digital	3 años	Archivo pasivo



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: PES-03**

**Gestión de Marketing**

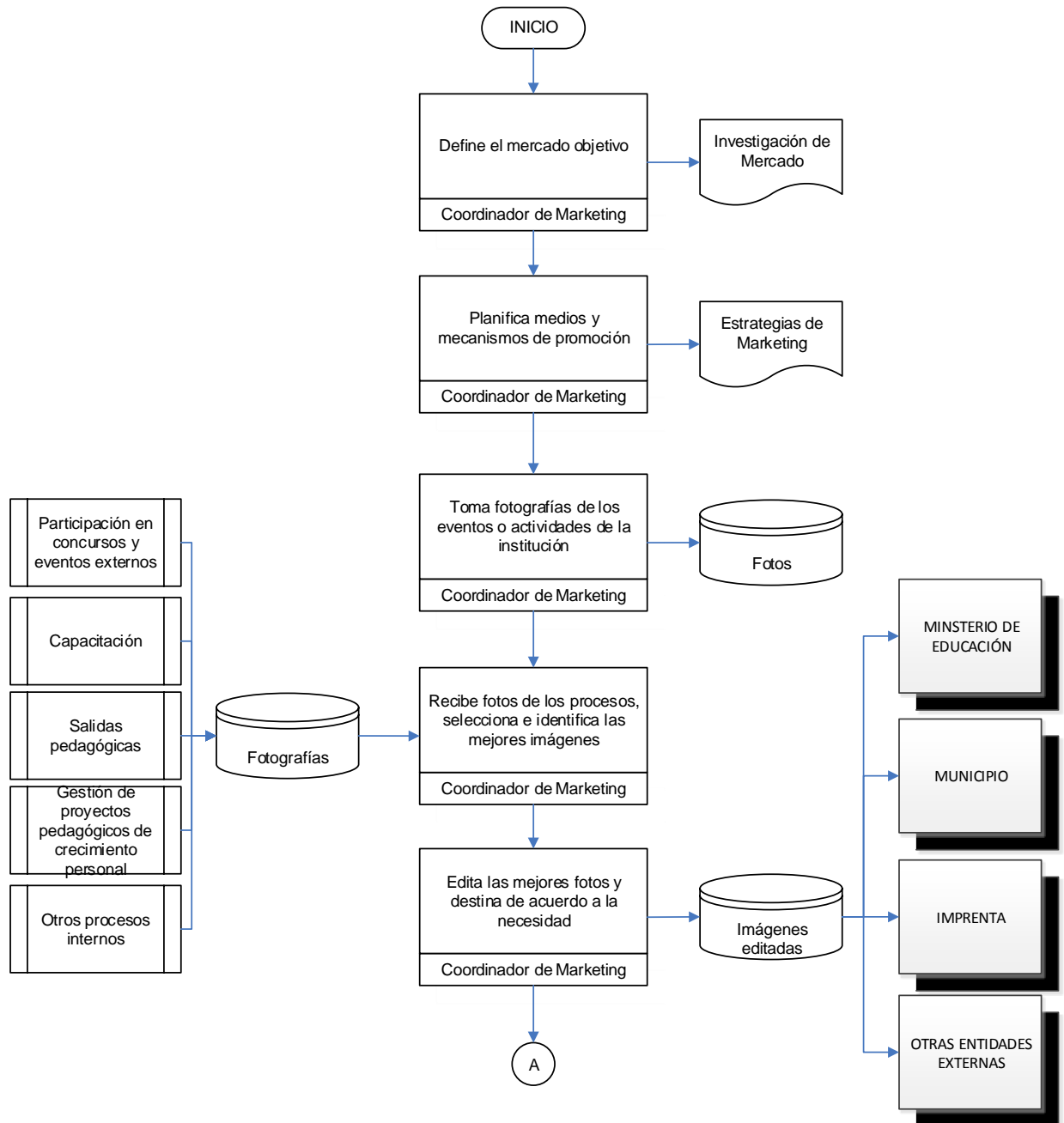
**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 9**

PES-03-REG04	Página web	Digital	1 año	Actualizar
PES-03-REG05	Medios online	Digital	1 año	Actualizar
PES-03-REG06	Indicadores informativos	Físico	2 años	Eliminar
PES-03-REG07	Parámetros para el tríptico	Físico	2 años	Eliminar
PES-03-REG08	Notificación de aprobación	Físico	1 mes	Eliminar

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: PES-03</b>	<b>Gestión de Marketing</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 5 de 9</b>

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





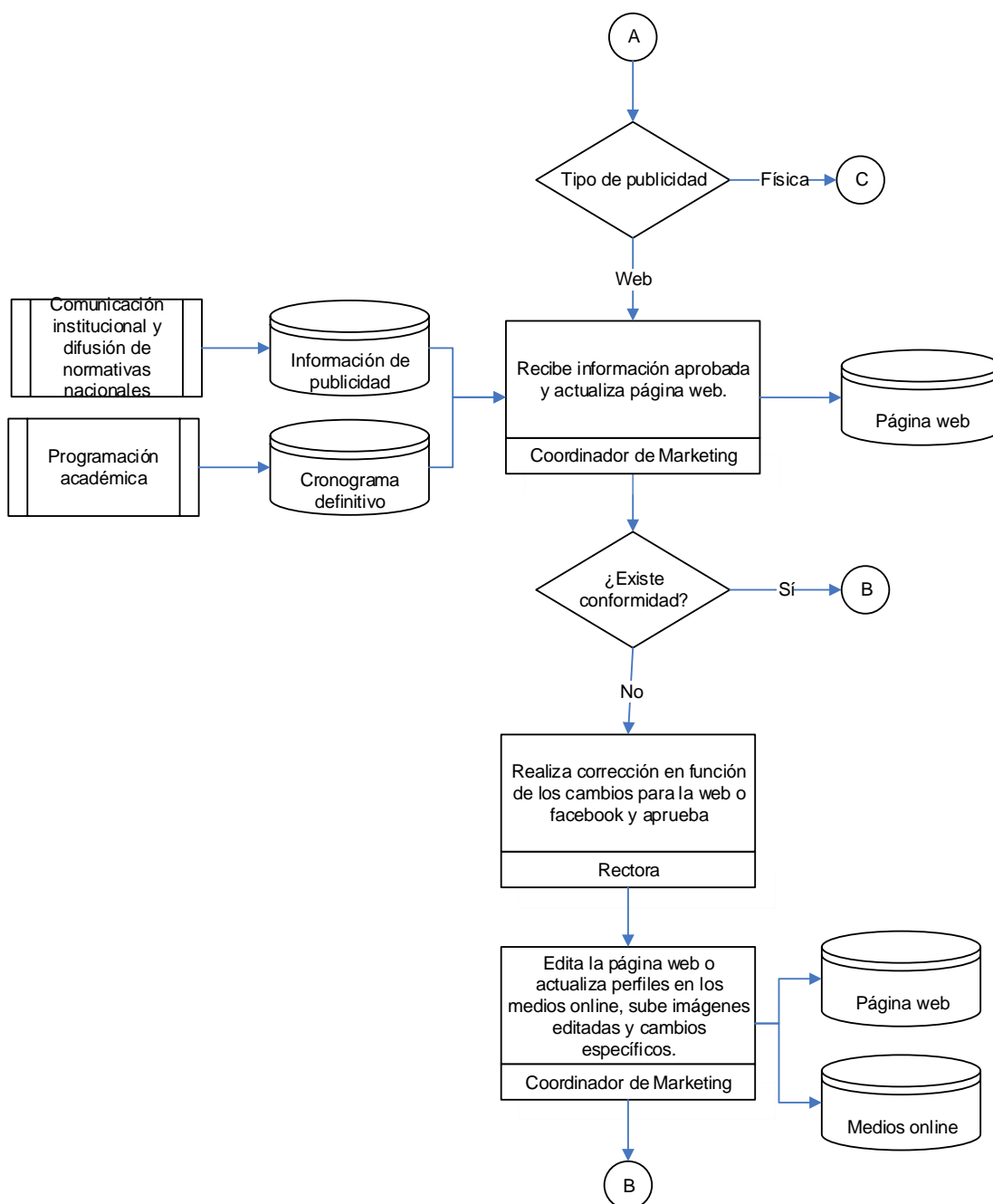
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PES-03

Gestión de Marketing

Edición No. 00

Pág. 6 de 9





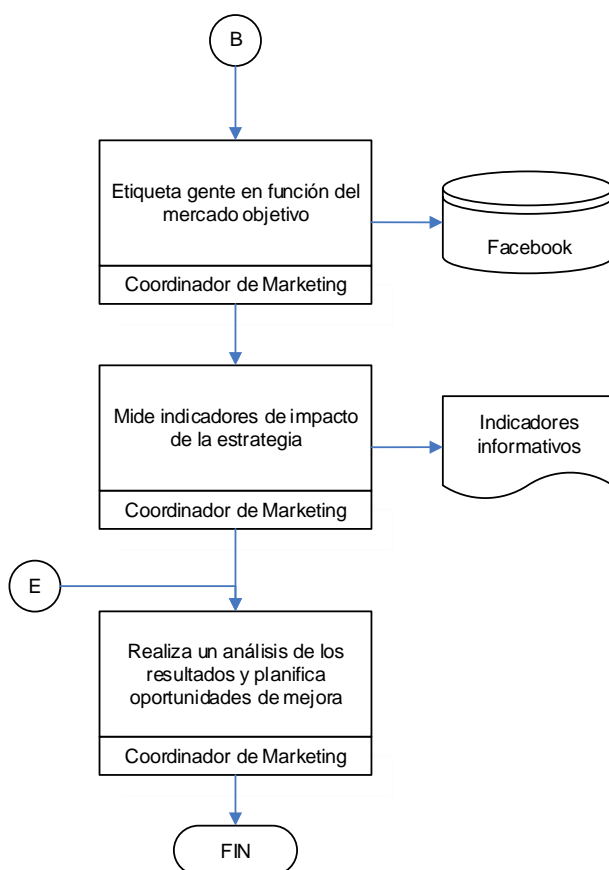
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PES-03

Gestión de Marketing

Edición No. 00

Pág. 7 de 9







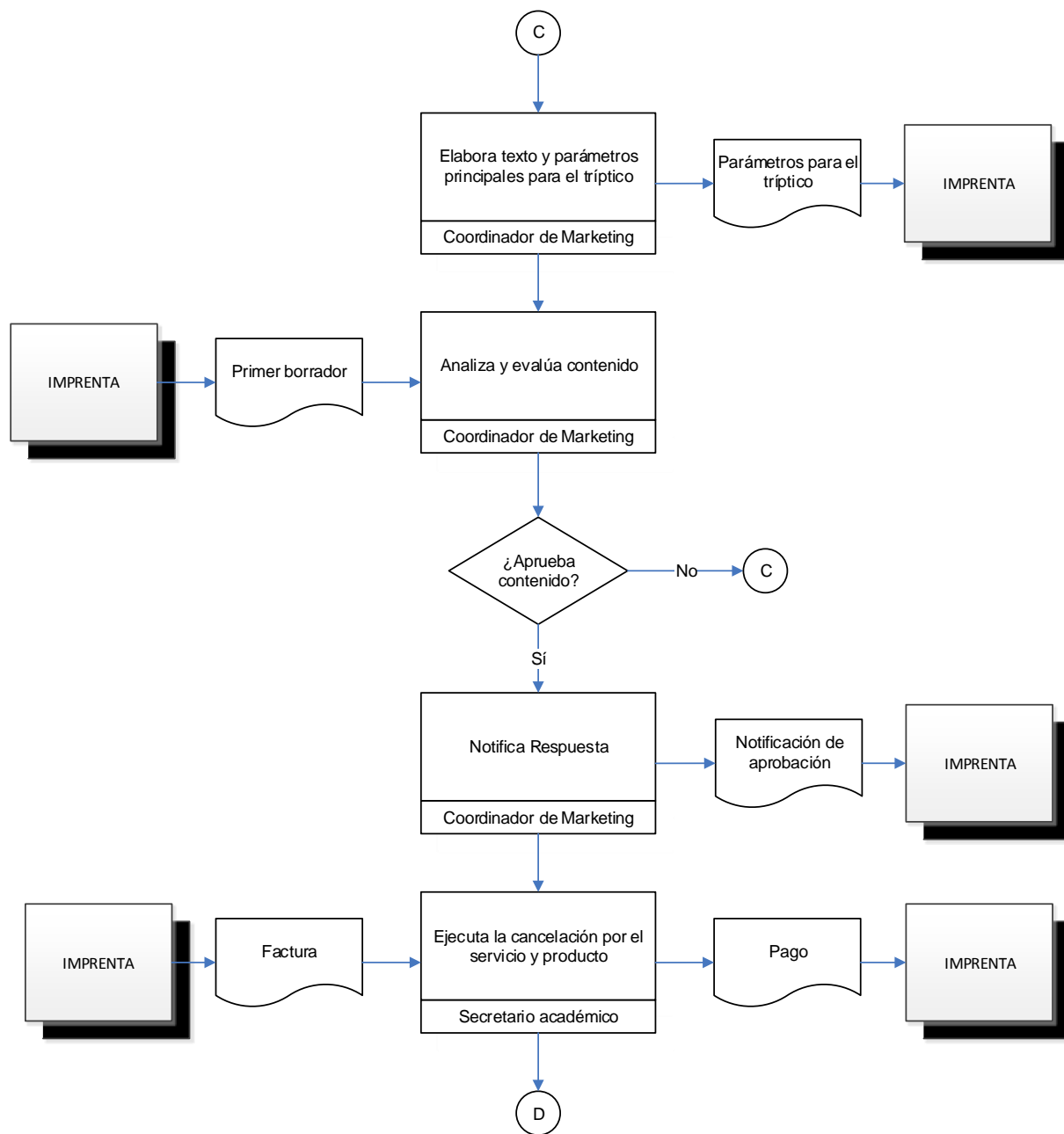
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PES-03

Gestión de Marketing

Edición No. 00

Pág. 8 de 9





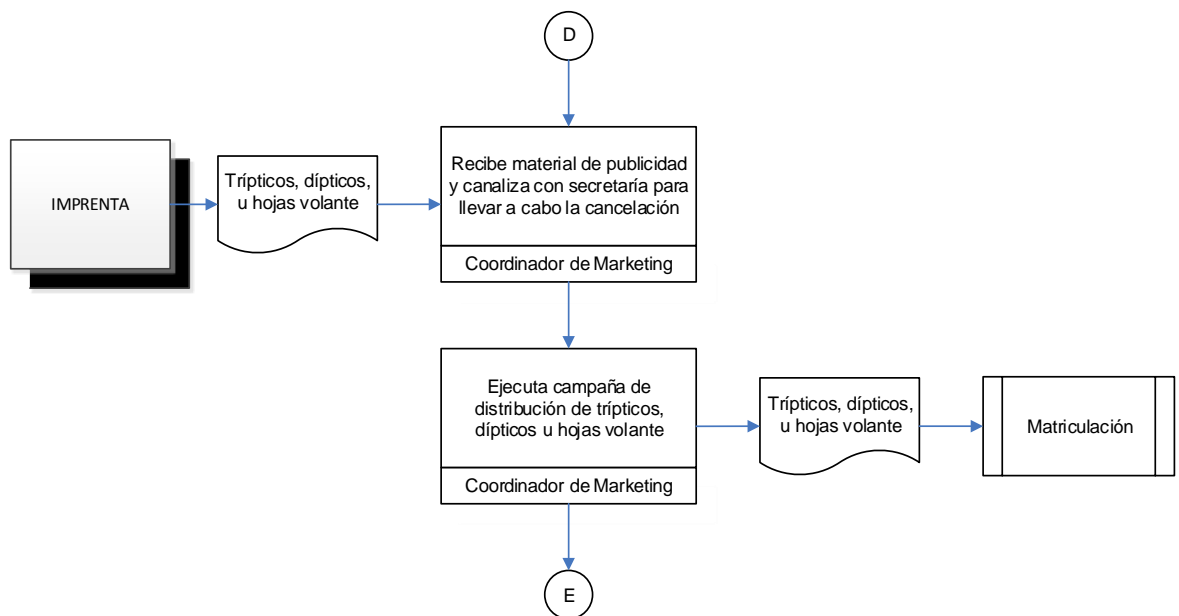
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: PES-03**

**Gestión de Marketing**

**Edición No. 00**

**Pág. 9 de 9**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: RCE-01</b>	<b>Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal</b>
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 8</b>

## 1. PROPÓSITO

Elaborar un plan interno de desarrollo profesional educativo en función de las necesidades de la institución, y establecer mecanismos de seguimiento a su implementación a través de la ejecución de proyectos.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente a estudiantes bajo la tutela del docente coordinador.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Vicerrector

## 4. DEFINICIONES.

➤ ***Proyecto pedagógico de crecimiento personal:*** es la correcta ejecución de una secuencia de actividades que permiten desarrollar tanto habilidades del docente coordinador, como al igual que habilidades, destrezas y valores de los jóvenes estudiantes. Los proyectos deberán tener un enfoque cualitativo que permita impulsar ciertos valores agregados en la formación de los estudiantes. Ejemplo de proyectos pedagógicos: Reciclaje, Utilización de las TIC's en redes sociales, murales cívicos, Campaña: come saludablemente, etc.

## 5. POLÍTICAS

- Todas las actividades que se ejecutarán en beneficio del desarrollo personal de los estudiantes deberá tener implícito el desarrollo de los siguientes valores: Trabajo en equipo, solidaridad, responsabilidad, puntualidad, cordialidad, honestidad, respeto por los demás, perseverancia y lealtad.

<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: RCE-01**

**Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal**

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 8**


- Los docentes que ejecuten los proyectos deberán manejar constantemente la motivación del mismo, al igual que el control disciplinario y la correcta coordinación de actividades.
- Todos los docentes deberán realizar al menos un proyecto pedagógico de crecimiento personal, donde permita desarrollar habilidades, destrezas y valores en los estudiantes.
- Todos los proyectos tendrán como finalidad principal el desarrollar estrategias para fomentar el uso de los valores antes mencionados, conjuntamente con la interiorización de las enseñanzas acogidas.
- En caso de ser un proyecto histórico el docente coordinador deberá tomar en cuenta al menos una de las 4 recomendaciones dejadas por el anterior coordinador de ese proyecto, presentadas en el informe final de actividades.
- En caso de ser un proyecto innovador, el docente coordinador deberá adjuntar los resultados del focus group en el informe final del proyecto.

### 6. REQUISITOS

Estándares de Calidad Educativa; Dimensión de Gestión administrativa; Talento humano.

### 7. INDICADORES

Nombre	Cantidad de nuevos proyectos ejecutados					
Descripción	Mide la cantidad de proyectos nuevos que se ejecutaron en el año.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: RCE-01</b>	Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 3 de 8</b>

Sumatoria de los proyectos ejecutados en el año	Anual	Positivo	2	10	Vicerrector	Rectora
---	-------	----------	---	----	-------------	---------

Nombre	Ejecución del proyecto					
Descripción	Mide porcentualmente la cantidad de actividades ejecutadas.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{(Total de actividades ejecutadas / Total de actividades planificadas)}}{x 100}$	Por proyecto	Positivo	70%	95%	Docente coordinador	Vicerrector

## 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DOC-21	Instructivo para ejecutar proyectos y parámetros de seguimiento



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: RCE-01**

**Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal**

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 8**

### 9. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
RCE-01-REG01	Resultados del focus group	Físico	2 años	Archivo pasivo
RCE-01-REG02	Planificación del proyecto	Físico y Digital	2 años	Archivo pasivo
RCE-01-REG03	Fotografías	Digital	2 años	Archivo pasivo
RCE-01-REG04	Tarjeta amarilla	Físico	2 años	Archivo pasivo
RCE-01-REG05	Informe final de actividades	Físico	2 años	Archivo pasivo
RCE-01-REG06	Inventario de proyectos	Digital	1 año	Actualizar





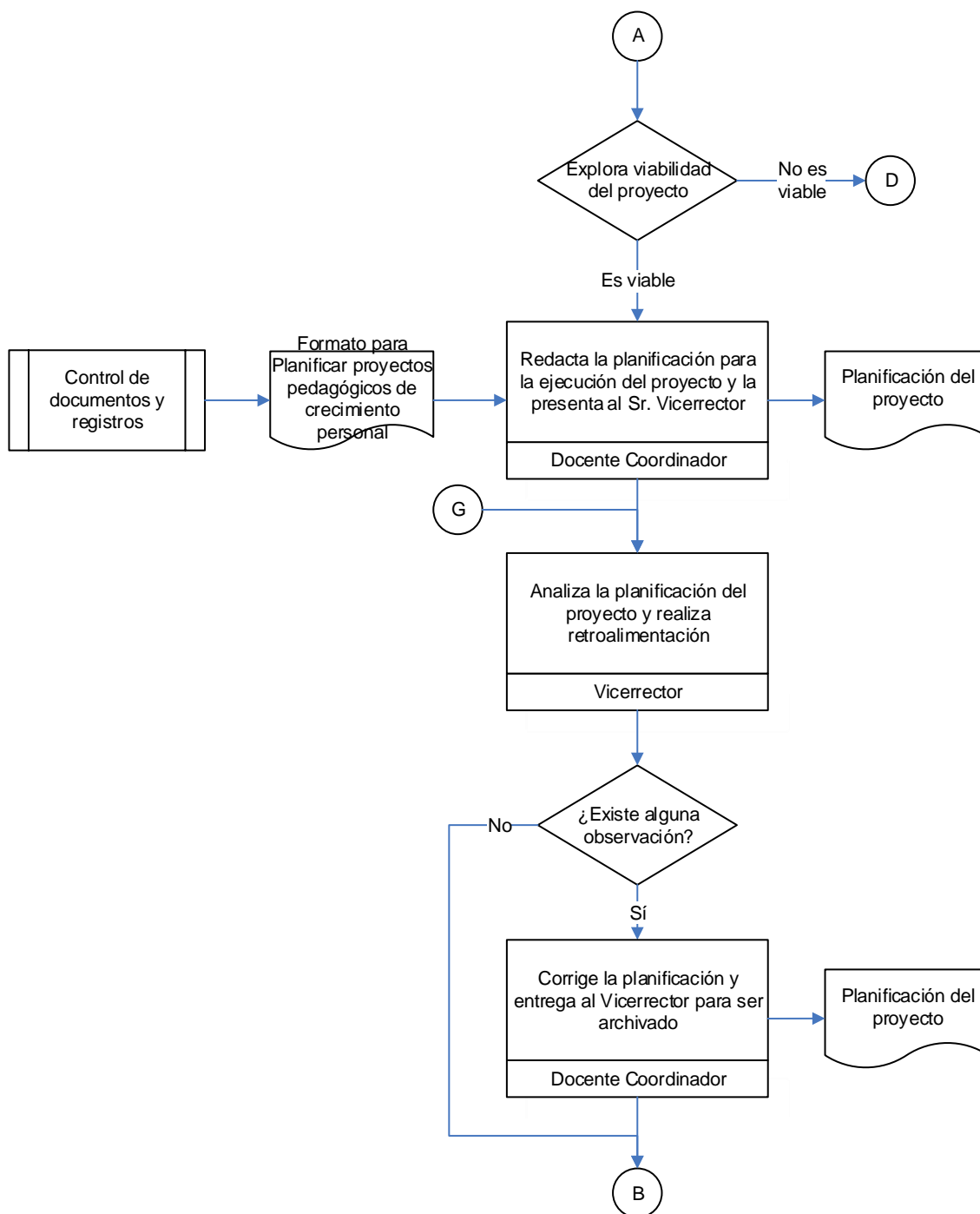
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: RCE-01

Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal

Edición No. 00

Pág. 6 de 8







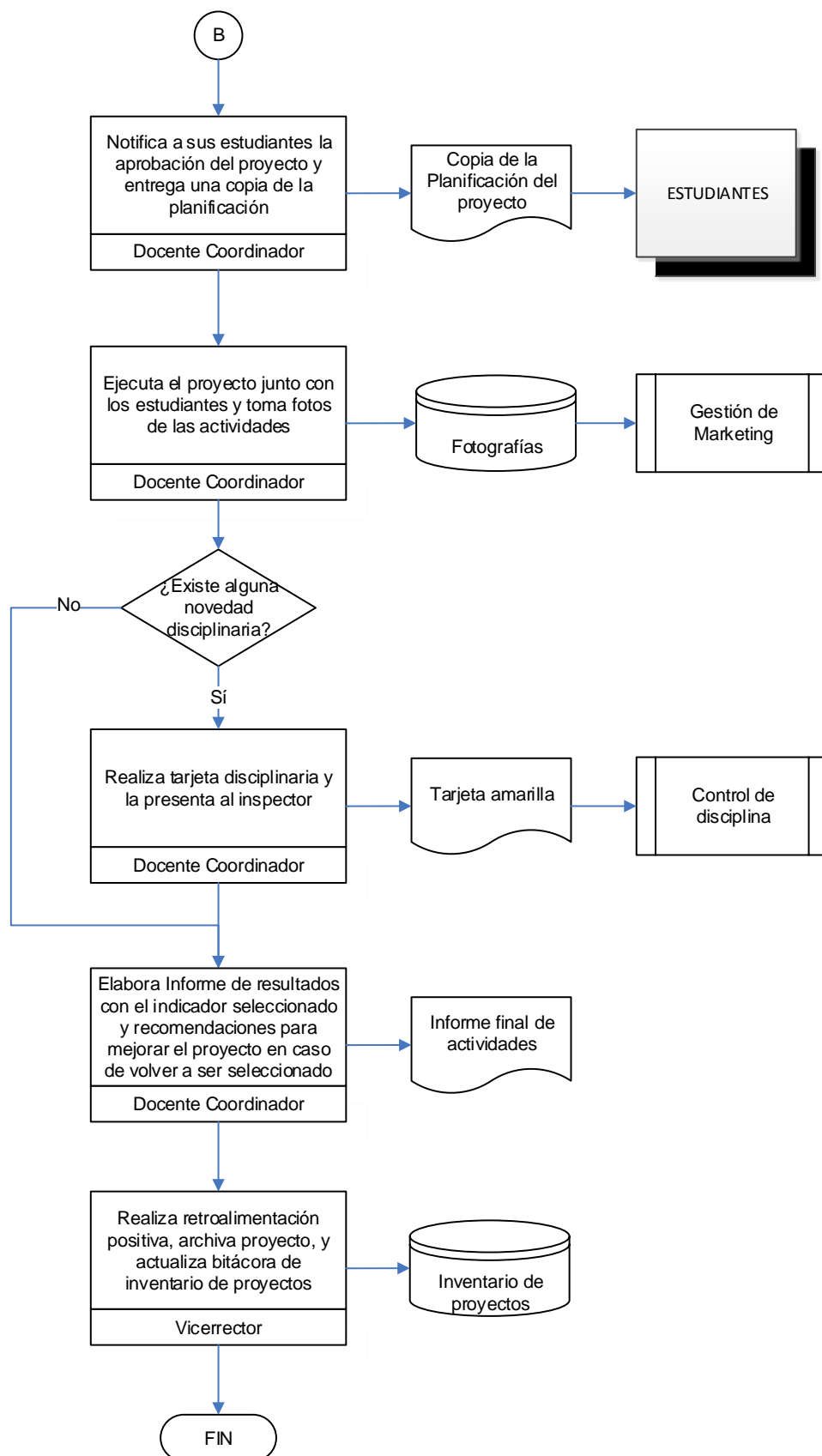
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: RCE-01

Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal

Edición No. 00

Pág. 7 de 8





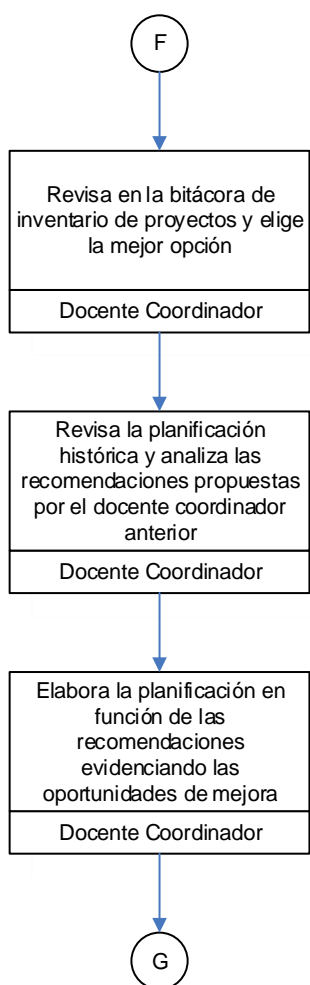
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


**CÓDIGO: RCE-01**

**Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal**

**Edición No. 00**

**Pág. 8 de 8**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO: RCE-02</b>	Participación en concursos y eventos externos
<b>Edición No. 00</b>	<b>Pág. 1 de 10</b>

## 1. PROPÓSITO

Proveer a los estudiantes de oportunidades para demostrar sus habilidades competitivas en un entorno juvenil, a través de la coordinación y gestión de invitaciones de las distintas entidades educativas.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica únicamente para concursos y eventos dentro del Distrito Metropolitano de Quito.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Vicerrector

## 4. DEFINICIONES.

*No aplica*

## 5. POLÍTICAS

- La participación en los concursos externos deberá ser analizada por la Señora Rectora y el Señor Vicerrector, en cuanto a las bases y condiciones para que la representación de la institución sea competitiva y bajo estándares de calidad.
- Se seleccionarán a aquellos estudiantes que aprueben los estándares previstos por el área y los profesores coordinadores de cada asignatura. Al final se inscribirá únicamente al estudiante con mayor aptitud.
- La inscripción se la realizará desde la secretaría general y con la presencia del profesor/coordinador. De este registro o inscripción se guardará una copia que reposará en el archivo general.

<b>Responsable del Proceso</b>	<b>Jefe de Unidad</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: RCE-02**

Participación en concursos y eventos externos

**Edición No. 00**

**Pág. 2 de 10**

- Se establecerá un horario de repasos durante la jornada de clases; así como también de ser necesario, fuera de la jornada guiados por el profesor designado por el área para la preparación.
- A los estudiantes hayan participado en el evento se les otorgará dos puntos adicionales al promedio del parcial de la materia, como recompensa por su esfuerzo y dedicación.
- Los profesores/coordinadores deberán entregar un informe escrito con las observaciones y evaluación de la participación de los estudiantes en los concursos elegidos.

### 6. REQUISITOS

No aplica

### 7. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del plan					
Descripción	Mide porcentualmente el desarrollo de la ejecución del plan					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Total de actividades realizadas / total de actividades planificadas)	Por evento	positivo	70%	95%	Docente Coordinador	Vicerrector



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: RCE-02**

Participación en concursos y eventos externos

**Edición No. 00**

**Pág. 3 de 10**

x 100

### 8. DOCUMENTOS

Código	Nombre
	No aplica

### 9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
RCE-02- REG01	Invitación	Físico	Un año	Eliminar
RCE-02- REG02	Memo-Asignación de docente coordinador	Físico	Un año	Eliminar
RCE-02- REG03	Inscripción	Físico/Digital	Un año	Eliminar
RCE-02- REG04	Informe de concurso interno	Físico	Un año	Eliminar
RCE-02- REG05	Horarios de repasos	Físico	Un año	Eliminar
RCE-02- REG06	Memo-Notificación de asignación del acompañante	Físico/Digital	Un año	Eliminar
RCE-02-	Solicitud de transporte	Físico	Un año	Eliminar



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO: RCE-02**

Participación en concursos y eventos externos

**Edición No. 00**

**Pág. 4 de 10**

REG07				
RCE-02- REG08	Fotografías	Digital	Un año	Archivo Pasivo
RCE-02- REG09	Informe escrito con las observaciones y evaluación de la participación	Físico	Un año	Archivo Pasivo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

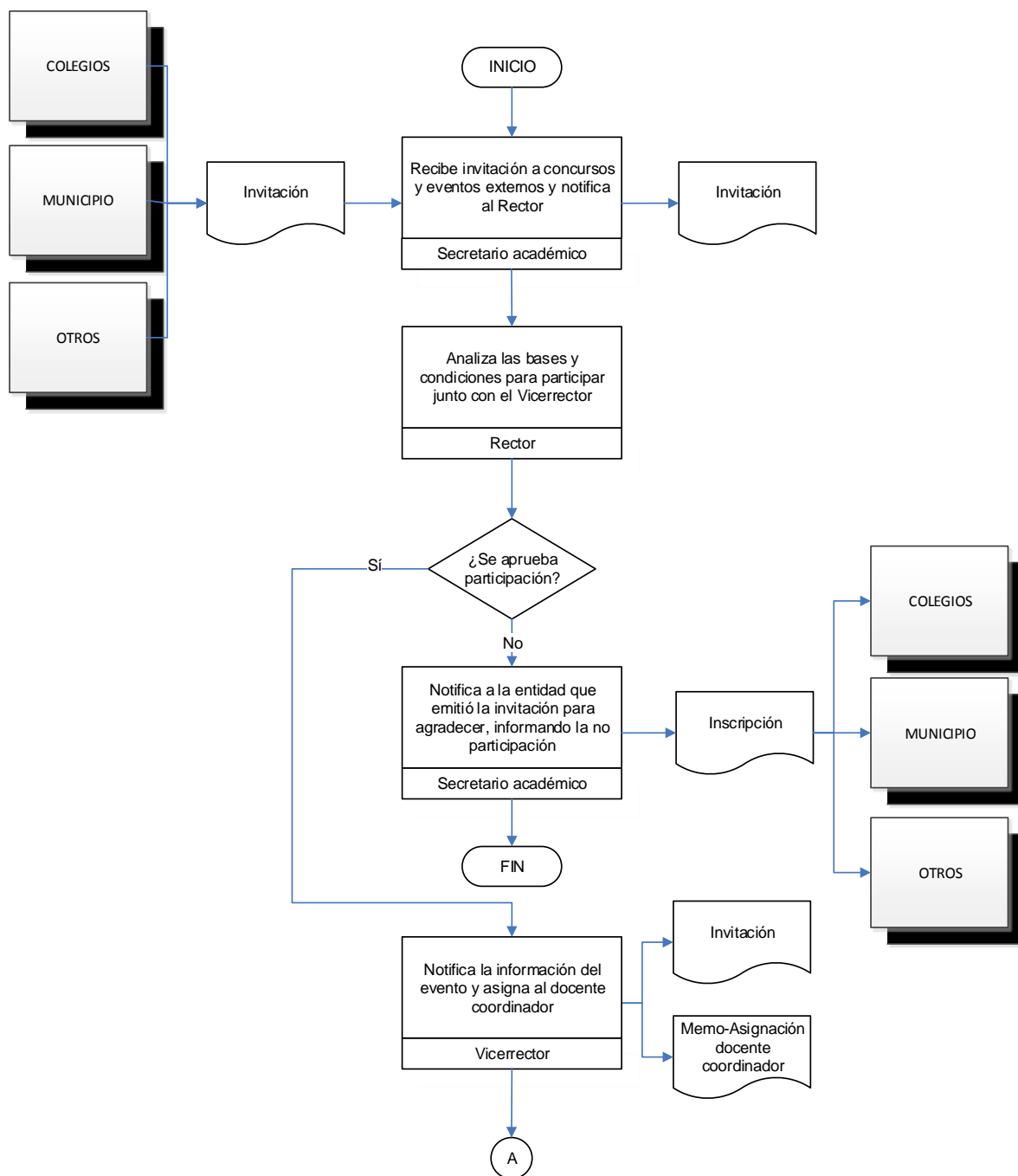
CÓDIGO: RCE-02

Participación en concursos y eventos externos

Edición No. 00

Pág. 5 de 10

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO





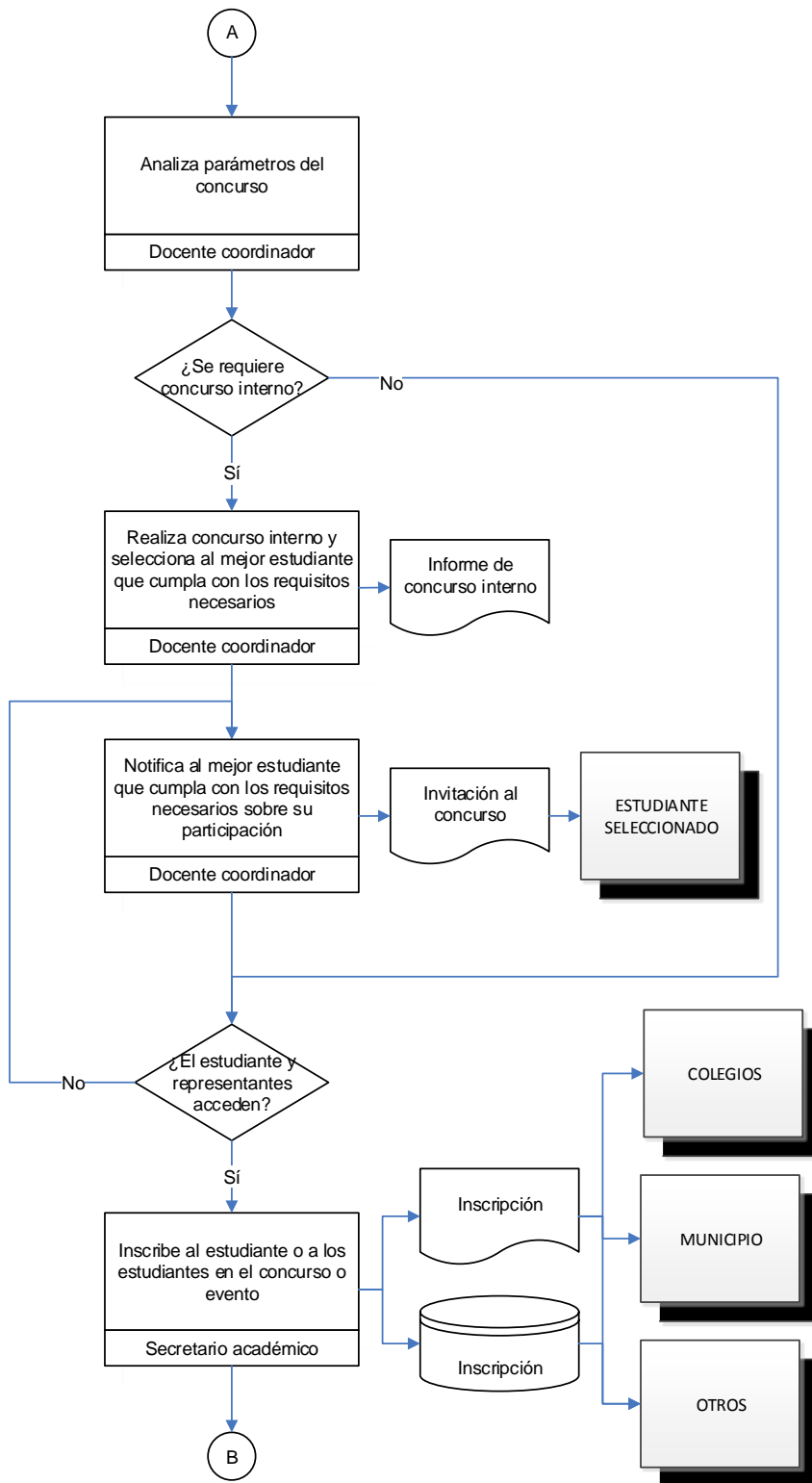
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: RCE-02

Participación en concursos y eventos externos

Edición No. 00

Pág. 6 de 10







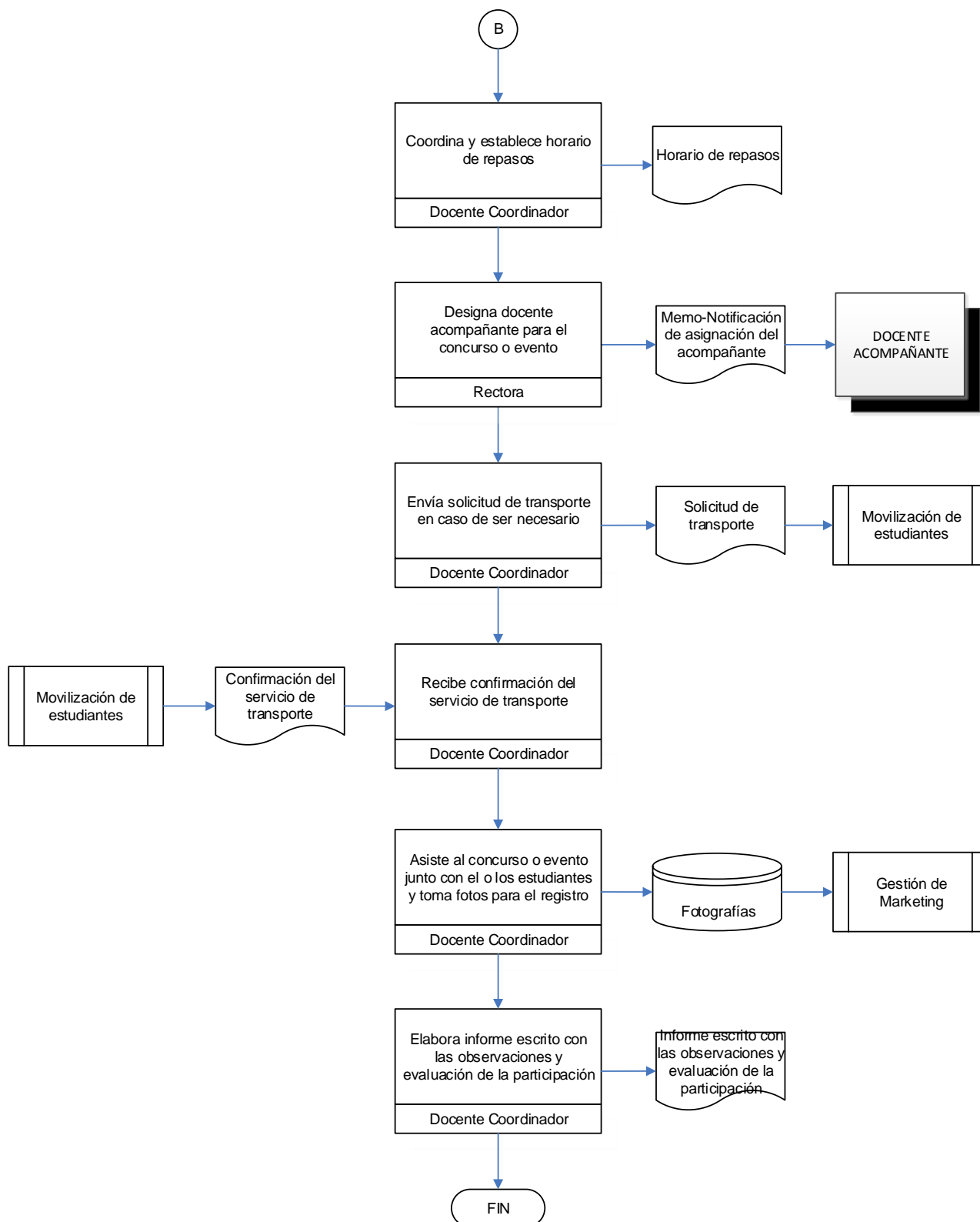
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: RCE-02

Participación en concursos y eventos externos

Edición No. 00

Pág. 7 de 10



# **ANEXO 3: Análisis de Cumplimiento de los Estándares de Calidad Educativa**

### ANEXO 3: ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA

	MODELO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Cumplimiento de la institución	77,353%	MEJORAS DE PROCESOS
	<b>ESTÁNDARES DE GESTIÓN EDUCATIVA</b>	55%		
1	Elaborar el Proyecto Educativo Institucional (PEI), con la participación del Gobierno Escolar	Cumplimiento parcial	50%	Incluir la participación del Gobierno Escolar en la elaboración del PEI dentro de las actividades medulares
2	Desarrollar la metodología de autoevaluación institucional	Cumplimiento total	100%	
3	Desarrollar planes de mejora, con la participación de las autoridades y el comité de autoevaluación, a partir de los resultados de la evaluación institucional.	Cumplimiento total	100%	
4	Aplicar efectivamente la normativa nacional que regula las acciones en las áreas: pedagógica, administrativa y de servicios de apoyo.	Cumplimiento parcial	50%	Establecer un proceso de comunicación institucional y difusión de normativas nacionales que involucre a toda la comunidad educativa de acuerdo a las competencias de cada uno.
5	Actualizar puntualmente el Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMIE) con datos correctos, exactos y completos.	Cumplimiento parcial	50%	Colocar políticas consensuadas que permitan cumplir con la información requerida por el sistema. Establecer un correcto mecanismo de recolección de información inicial al momento de la matriculación.
6	Organizar de forma óptima el calendario académico, la carga horaria escolar y docente, y la distribución de espacios, priorizando las actividades de aprendizaje	Cumplimiento parcial	50%	Establecer un proceso ordenado para la elaboración de carga horaria del docente y cronograma de trabajo.
7	Desarrollar y aplicar el Plan de Reducción de Riesgos como medida de prevención ante emergencias y desastres naturales	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar un Plan de Emergencia Institucional, nombrar al comité institucional de emergencia. Elaborar una planificación de talleres de capacitación de riesgos. Ejecutar simulacros en función de los parámetros técnicos y elaborar informes de respaldos.
8	Desarrollar manuales de procedimientos de: <b>a) Funciones:</b> orgánico-estructural, funcional y posicional; <b>b) Procedimientos operativos:</b> seguridad, emergencia, movilización de estudiantes, uso de espacios y recursos físicos, ausentismo docente, ingreso y salida de estudiantes; <b>c) Procedimientos académicos:</b> registro de calificaciones y de uso de recursos pedagógicos y <b>d) jornada extracurricular</b>	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar procesos para: Gestión de riesgos; supervisión de espacios físicos, y ausentismo docente.  Mejorar los siguientes procesos: Registro académico y legalización de notas; Movilización de estudiantes; Adquisiciones inventario y asignación de recursos.  Elaborar políticas para: Seguridad, ingreso y salida de estudiantes; dentro del procedimiento de gestión de riesgos.
9	Desarrollar e implementar planes de inducción para los equipos administrativo, directivo y docente	Cumplimiento parcial	50%	En el proceso de vinculación del personal: Elaborar taller de inducción PowerPoint; elaborar CD's con la información estratégica de inducción del Sistema de Gestión por Procesos.  En el proceso de Capacitación: Elaborar el plan anual de capacitación.  En el proceso de Diseño y seguimiento pedagógico curricular: Establecer capacitaciones de planificación curricular al personal docente.
10	Implementar mecanismos de acompañamiento, seguimiento y evaluación a la práctica docente	Cumplimiento parcial	50%	En el proceso de Gestión docente: Implementar un mecanismo de acompañamiento disciplinario de estudiantes, que coadyuve en la formación académica y conductual del estudiante.  En el proceso de evaluación del desempeño docente: Elaborar un sistema de acompañamiento y evaluación a los procesos docentes, con planificación, seguimiento, control, evaluación y retroalimentación para mejorar la gestión docente.  En el proceso de diseño y seguimiento pedagógico curricular: generar una base de datos del porque no se cumple la planificación micro curricular para analizar oportunidades de mejora.
11	Elaborar un plan interno de desarrollo profesional educativo en función de las necesidades de la institución, y establecer mecanismos de seguimiento a su implementación.	No cumple	0%	En el proceso de Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal: Ejecutar un Focus Group con los estudiantes para desarrollar proyectos en beneficio de la institución, Elaborar planificación de proyectos, cronograma de ejecución, y llevar una base de datos del inventario de proyectos para su permanencia y proyección en el tiempo.
12	Gestionar planes de desarrollo personal y profesional para los equipos administrativo, directivo y docente	No cumple	0%	
13	Definir y ejecutar un sistema de incentivos no económicos para el personal administrativo, directivo y docente	Cumplimiento total	100%	
14	Gestionar los recursos financieros y realizar la rendición de cuentas.	Cumplimiento total	100%	La rendición de cuentas únicamente aplica para instituciones educativas públicas, no para privadas.
15	Supervisar el uso óptimo de espacios físicos, de acuerdo a la planificación institucional	No cumple	0%	En el proceso de Supervisión de espacios físicos: Establecer una planificación de horarios, distribución y asignación de días, junto con los docentes responsables; socializar y difundir el mecanismo.
16	Promover y supervisar el uso óptimo de recursos didácticos con el seguimiento permanente para su almacenamiento, control y registros de utilización	Cumplimiento parcial	50%	En el proceso de Adquisiciones, inventario y asignación de recursos: se debe implementar un sistema (Excel) que permite controlar los activos fijos y recursos pedagógicos, al igual que la responsabilidad para conservarlos en el tiempo. Se debe asegurar el mecanismo óptimo para el préstamo de recursos didácticos que reposan en la biblioteca.
17	Mantener de forma permanente un sistema efectivo de información y comunicación con la comunidad educativa.	Cumplimiento parcial	50%	En el proceso de Matriculación: Establecer un mecanismo de interacción CRM (Costumer Relationship Management), que permita optimizar la comunicación entre la institución y el hogar de los estudiantes.  En el proceso de comunicación institucional y difusión de normativas nacionales: Elaborar 12 carteleros como medio de comunicación interno, establecer la planificación para solventar los espacios de información disponibles por parte de los docentes y estudiantes. Elaborar un plan de comunicación. Garantizar un espacio informativo en la página web del Colegio, capacitar al secretario académico para la edición de esta sección.

18	Monitorear la implementación del currículo nacional vigente para cumplir los estándares de aprendizaje	Cumplimiento total	100%	
19	Promover entre los docentes el trabajo colaborativo para la planificación y el intercambio de estrategias de evaluación y de resolución de conflictos.	No cumple	0%	Establecer un espacio físico que permita fomentar el trabajo colaborativo para la planificación y el intercambio de estrategias de evaluación y de resolución de conflictos. Adquirir 2 computadoras para promover este tipo de actividades.
20	Desarrollar e implementar adaptaciones curriculares para estudiantes con necesidades educativas especiales, asociadas o no a la discapacidad.	Cumplimiento parcial	50%	Adquirir baterías de pruebas para la correcta evaluación de estudiantes con necesidades especiales asociados o no a la discapacidad. Adquirir un archivador y carpetas para los informes y respaldos que requiere el proceso de Integración de estudiantes con NEAND. Adquirir una computadora para que la Psicóloga del DCE pueda realizar sus informes de manera adecuada.
21	Implementar estrategias de evaluación que orienten a los estudiantes y docentes de manera permanente, oportuna y precisa a lograr los objetivos de aprendizaje	Cumplimiento total		
22	Implementar planes de acompañamiento, efectivos y permanentes, para estudiantes con necesidades educativas especiales.	No cumple	0%	Establecer actividades de seguimiento a la ejecución de las adaptaciones curriculares para los estudiantes con NEAND. Elaborar planes de acompañamiento genéricos como base para futuras necesidades institucionales y estudiantiles.
23	Elaborar el código de convivencia a través de prácticas participativas lideradas por el Gobierno Escolar.	Cumplimiento total	100%	
24	Establecer mecanismos que propicien la resolución pacífica de conflictos en los ámbitos de la vida escolar y comunitaria	Cumplimiento total	100%	
25	Supervisar el cumplimiento de los principios de honestidad académica prescritos por la Autoridad Educativa Nacional y que son parte del Código de Convivencia.	Cumplimiento total	100%	
26	Implementar estrategias que ofrezcan seguridad y resguarden la integridad de todos los miembros de la comunidad educativa dentro de la institución	No cumple	0%	Actualizar plan de Gestión de Riesgos Institucional. Capacitar al personal y a estudiantes (4to,5to,6to curso) en temas de prevención, mitigación, gestión y manejo de riesgos y desastres naturales. Capacitar al personal y estudiantes acerca del plan de Gestión de Riesgos Institucional. Capacitar al personal y estudiantes sobre el Plan Familiar de Emergencia. Elaborar la matriz de riesgos. Llevar a cabo el plan de gestión de riesgos institucional, y elaborar informes de resultados.
27	Establecer políticas de formación ética integral, tal como se estipula en la LOEI	Cumplimiento total	100%	
28	Optimizar los servicios relacionados con el bienestar de la comunidad educativa: consejería estudiantil, salud, alimentación, transporte, entre otros.	Cumplimiento parcial	50%	Establecer los formatos correspondientes y necesarios para la gestión del proceso de Consejería estudiantil. Elaborar proyectos de campañas para la Salud y Alimentación, apoyados en el proceso de Gestión de Proyectos de crecimiento personal. Elaborar la planificación y control del servicio de transporte, al igual que los formatos de los registros necesarios para el correcto funcionamiento del proceso de Movilización de estudiantes.
29	Promover y desarrollar programas de redes de trabajo con instituciones escolares de su circuito y otras.			
30	Propiciar el trabajo cooperativo con organizaciones vinculadas al área educativa: instituciones de educación superior, empresas públicas y privadas, asociaciones de apoyo técnico, entre otras.	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar un plan de trabajo cooperativo con organizaciones vinculadas al área educativa.
<b>ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO PROFESIONAL</b>			79%	
<b>Estándares de Desempeño Profesional Docente</b>				
31	El docente conoce, comprende y tiene dominio del área del saber que enseña, las teorías e investigaciones educativas y su didáctica	Cumplimiento total	100%	Ejecutar la evaluación docente
32	El docente conoce el currículo nacional	Cumplimiento total	100%	Ejecutar la evaluación docente
33	El docente domina la lengua con la que se enseña	Cumplimiento total	100%	Ejecutar la evaluación docente
34	El docente planifica para el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Cumplimiento parcial	50%	Establecer un mecanismo de control y seguimiento dentro del proceso de Diseño y seguimiento curricular. Establecer cursos de capacitación docente para mejorar la calidad de las planificaciones.
35	El docente implementa procesos de enseñanza-aprendizaje en un clima que promueve la participación y el debate	Cumplimiento total	100%	Ejecutar la evaluación docente
36	El docente evalúa, retroalimenta e informa acerca de los procesos de aprendizaje de sus estudiantes	Cumplimiento parcial	50%	Generar un nexo entre el DCE y la gestión docente. Establecer reuniones para coordinar trabajo conjunto y parámetros de gestión.
37	El docente se mantiene actualizado respecto a los avances e investigaciones en la enseñanza de su área del saber	Cumplimiento total	0%	Ejecutar la evaluación docente
38	El docente participa, de forma colaborativa, en la construcción de una comunidad de aprendizaje	Cumplimiento parcial	50%	Ejecutar la evaluación docente
39	El docente reflexiona antes, durante y después de su labor sobre el impacto de su gestión en el aprendizaje de sus estudiantes.	Cumplimiento total	100%	Ejecutar la evaluación docente
40	El docente tiene altas expectativas respecto al aprendizaje de todos los estudiantes.	Cumplimiento total	100%	Ejecutar la evaluación docente
41	El docente promueve valores y garantiza el ejercicio permanente de los derechos humanos en el marco del buen vivir	Cumplimiento total	100%	Ejecutar la evaluación docente
42	El docente se compromete con el desarrollo de la comunidad	No cumple	0%	Ejecutar Focus group para ejecutar el proceso de gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal.
<b>Estándares de Desempeño Profesional Directivo</b>				
43	El directivo promueve la creación y el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y de planes de mejora	Cumplimiento parcial	50%	
44	El directivo ejerce un liderazgo compartido y flexible, y genera altas expectativas en la comunidad educativa	Cumplimiento total	100%	
45	El directivo desarrolla procesos de autoevaluación institucional	Cumplimiento total	100%	
46	El directivo gestiona el currículo para cumplir con los estándares educativos.	Cumplimiento total	100%	
47	El directivo garantiza que los planes educativos y programas sean de calidad, mediante la atención a la diversidad y al contexto escolar	Cumplimiento total	100%	
48	El directivo organiza, orienta, lidera y evalúa el trabajo técnico-pedagógico de los docentes	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar el sistema de acompañamiento y evaluación a los procesos docentes.
49	El directivo establece condiciones institucionales apropiadas para el desarrollo integral del personal	Cumplimiento total	100%	
50	El directivo planifica y gestiona la obtención y distribución de recursos	Cumplimiento parcial	50%	Ejecutar el inventario de los activos fijos y recursos; y elaborar la matriz de control de activos fijos y recursos.
51	El directivo enmarca su gestión en el cumplimiento de la normativa legal	Cumplimiento total	100%	

52	El directivo demuestra en su gestión una sólida formación profesional	Cumplimiento total	100%	
53	El directivo propicia en la institución educativa un ambiente de respeto, cultura de paz y compromiso, sustentado en el código de convivencia y en el marco del buen vivir	Cumplimiento total	100%	
54	El directivo fortalece lazos con la comunidad, para generar compromisos sustentados en el marco del buen vivir	Cumplimiento total	100%	
<b>ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE</b>			<b>81%</b>	
<b>Dominios de conocimiento por área</b>				
<b>Estándares de área de Lengua y literatura</b>				
55	El estudiante domina la comunicación oral	Cumplimiento total	100%	Elaborar talleres de evaluación en función de los estándares establecidos a alcanzar.
56	El estudiante domina la comprensión de textos escritos	Cumplimiento total	100%	
57	El estudiante domina la producción de textos escritos	Cumplimiento total	100%	
<b>Estándares del área de Matemática</b>				
58	El estudiante domina el conocimiento de números y funciones	Cumplimiento total	50%	Elaborar talleres de evaluación en función de los estándares establecidos a alcanzar.
59	El estudiante domina el conocimiento de álgebra y geometría	Cumplimiento total	100%	
60	El estudiante domina el conocimiento de estadística y probabilidad	Cumplimiento total	50%	
<b>Estándares del área de Estudios Sociales</b>				
61	El estudiante domina el conocimiento de construcción histórica de la sociedad	Cumplimiento total	50%	Elaborar talleres de evaluación en función de los estándares establecidos a alcanzar.
62	El estudiante domina el conocimiento de la relación entre la sociedad y el espacio geográfico	Cumplimiento total	50%	
63	El estudiante domina el conocimiento de la convivencia social y desarrollo humano	Cumplimiento total	100%	
<b>Estándares del área de Ciencias Naturales</b>				
64	El estudiante domina el conocimiento del planeta tierra como un lugar de vida	Cumplimiento total	100%	Elaborar talleres de evaluación en función de los estándares establecidos a alcanzar.
65	El estudiante domina el conocimiento de la dinámica de los ecosistemas	Cumplimiento total	100%	
66	El estudiante domina el conocimiento de los sistemas de vida	Cumplimiento total	50%	
67	El estudiante domina el conocimiento de transferencia entre materia y energía	Cumplimiento total	100%	
<b>ESTÁNDARES DE INFRAESTRUCTURA</b>			<b>94%</b>	
68	Área mínima de terreno=1000m2 para atender entre 80 y 240 estudiantes	Cumplimiento total	100%	
69	Aulas con un mínimo de 1,20m2 y un máximo de 1,80m2	Cumplimiento total	100%	
70	Educación inicial-Baterías sanitarias: 1 inodoro por cada 25 estudiantes	Cumplimiento total	100%	
71	Educación inicial-Baterías sanitarias: 1 urinario por cada 25 estudiantes	Cumplimiento total	100%	
72	Educación inicial-Baterías sanitarias: 1 lavabo por cada inodoro	Cumplimiento total	100%	
73	Hombres-Baterías sanitarias: 1 inodoro por cada 30 estudiantes	Cumplimiento total	100%	
74	Hombres-Baterías sanitarias: 1 urinario por cada 30 estudiantes	Cumplimiento total	100%	
75	Hombres-Baterías sanitarias: 1 lavabo por cada 2 inodoros	Cumplimiento total	100%	
76	Mujeres-Baterías sanitarias: 1 inodoro por cada 20 estudiantes	Cumplimiento total	100%	
77	Mujeres-Baterías sanitarias: 1 lavabo por cada 2 inodoros	Cumplimiento total	100%	
78	Biblioteca espacio óptimo 4,00m2/estudiantes	Cumplimiento total	100%	
79	Comedor 2,00m2/estudiantes	No cumple	0%	No existen tareas dirigidas, o extracurriculares para justificar una inversión en comedor.
80	Áreas exterior educación inicial 1,50m2/estudiante	Cumplimiento total	100%	
81	Áreas exteriores Educación General Básica 5,00m2/estudiante y en ningún caso <2,00m2	Cumplimiento total	100%	
82	Áreas exteriores Bachillerato 5,00m2/estudiante y en ningún caso <2,00m2	Cumplimiento total	100%	
83	Laboratorio de Tecnología e Idiomas 2,00m2/estudiante	Cumplimiento total	100%	
84	Laboratorio de Química, Física, Ciencias 2,00m2/estudiante	Cumplimiento total	100%	

# **ANEXO 4: Análisis de Cumplimiento de los Requisitos de la GTC-200**

## ANEXO 4: ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NRMA GTC-200

GTC-200		Cumplimiento de la institución	55%	MEJORAS DE PROCESOS
<b>4. Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>60%</b>		
1	4.1 Requisitos generales en los establecimientos educativos (define y gestiona sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros, y gestión de la comunidad en el marco del PEI).	Cumplimiento total	100%	
<b>4.2 Documentación en los establecimientos educativos</b>				
2	4.2.1 Generalidades	Cumplimiento parcial	50%	Socializar la terminología y definiciones requeridas, políticas gubernamentales, leyes y reglamentaciones aplicables, disposiciones de los consejos directivo y académico de los establecimientos y de las demás instancias del gobierno escolar, código de convivencia y PEI.
3	4.2.2 Manual de Calidad en los establecimientos educativos	No cumple	0%	Elaborar manual de calidad
4	4.2.3 Control de los documentos en los establecimientos educativos	Cumplimiento total	100%	Imprimir todos los documentos para que se encuentren a disponibilidad del personal
5	4.2.4 Control de registros en los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar los formatos de registros necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión por procesos.
<b>5.1 Responsabilidad de la dirección</b>		<b>32%</b>		
6	5.1.1 Compromiso de la dirección de los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	Socializar la política de calidad y establecer plan para alcanzar los objetivos planteados.
7	5.2 Enfoque al cliente en los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar encuesta de satisfacción del cliente (Representantes y estudiantes), con informe de recopilación de datos
8	5.3 Política de calidad en los establecimientos educativos	No cumple	0%	Elaborar política de calidad.
<b>5.4 Planificación</b>				
9	5.4.1 Objetivos de calidad en los establecimientos educativos	No cumple	0%	Establecer los objetivos de calidad consecuentes a la política de calidad, y orientados a la mejora continua.
10	5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos educativos	No cumple	0%	Elaborar la planificación de la implementación del sistema de gestión.
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>				
11	5.5.1 Responsabilidad y autoridad en los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	Definir los responsables de los procesos y socializar a toda la comunidad educativa, al igual que las distintas instancias y jerarquías de la institución con el nuevo sistema de gestión
12	5.5.2 El representante de la dirección en los establecimientos educativos	No cumple	0%	Designar encargado en responsabilidad de establecer documentar, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión
13	5.5.3 La comunicación interna en los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	En el proceso de comunicación institucional y difusión de normativas: Adquirir nuevas carteleras, letreros de difusión para la Misión, visión, objetivos y valores, política de calidad, objetivos de calidad; Dar mantenimiento a la página web. Elaborar un CRM que permita establecer una cercanía entre la institución y el hogar del estudiante.
<b>5.6 Revisión por la alta dirección de los establecimientos educativos</b>				
14	5.6.2 Información para la revisión en los establecimientos educativos	No cumple	0%	Recopilar los indicadores propuestos en el Sistema de gestión, recopilar datos y ejecutar una reunión para analizar los resultados.
15	5.6.3 Resultados de la revisión en los establecimientos educativos	Cumplimiento total	100%	
<b>6. Gestión de recursos</b>		<b>50%</b>		
16	6.1 Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar un inventario inicial de las necesidades de los procesos.
<b>6.2 Recursos humanos en los establecimientos educativos</b>				
17	6.2.1 Generalidades	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar un manual de funciones. Establecer cargos, perfiles y competencias necesarias para los cumplir con las distintas responsabilidades. Socializar internamente las responsabilidades de cada persona. Establecer parámetros y estrategias para el trabajo en equipo de manera eficaz y eficiente, dentro del establecimiento educativo.
18	6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación en establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar programa de capacitación en función de las necesidades institucionales, y/o competencias requeridas. Elaborar programa de integración y fortalecimiento del trabajo en equipo
19	6.3 Infraestructura en los establecimientos educativos	Cumplimiento total	100%	Proyecto creación de espacio para la cultura y comedor (recreo). Adquisición de radio-transmisores (wokitoques).
20	6.4 Ambiente de trabajo en los establecimientos educativos	No cumple	0%	Realizar un proyecto para garantizar la ergonomía de los estudiantes y docentes. Ejecutar el plan de emergencia institucional, a través de simulacros. Realizar un estudio técnico de las disposiciones relacionados con calor, humedad, luz, flujo de aire, temperatura, limpieza, ruido, vibraciones, contaminación. Establecer programas para reforzar el clima organizacional, y las buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.
<b>7. Realización del producto</b>		<b>73%</b>		
21	7.1 Planificación de la realización del producto educativo	Cumplimiento total	100%	
<b>7.2 Procesos relacionados con el Cliente</b>				
22	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto educativo	Cumplimiento total	100%	
23	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Cumplimiento total	100%	Socialización del manual de convivencia consensuado

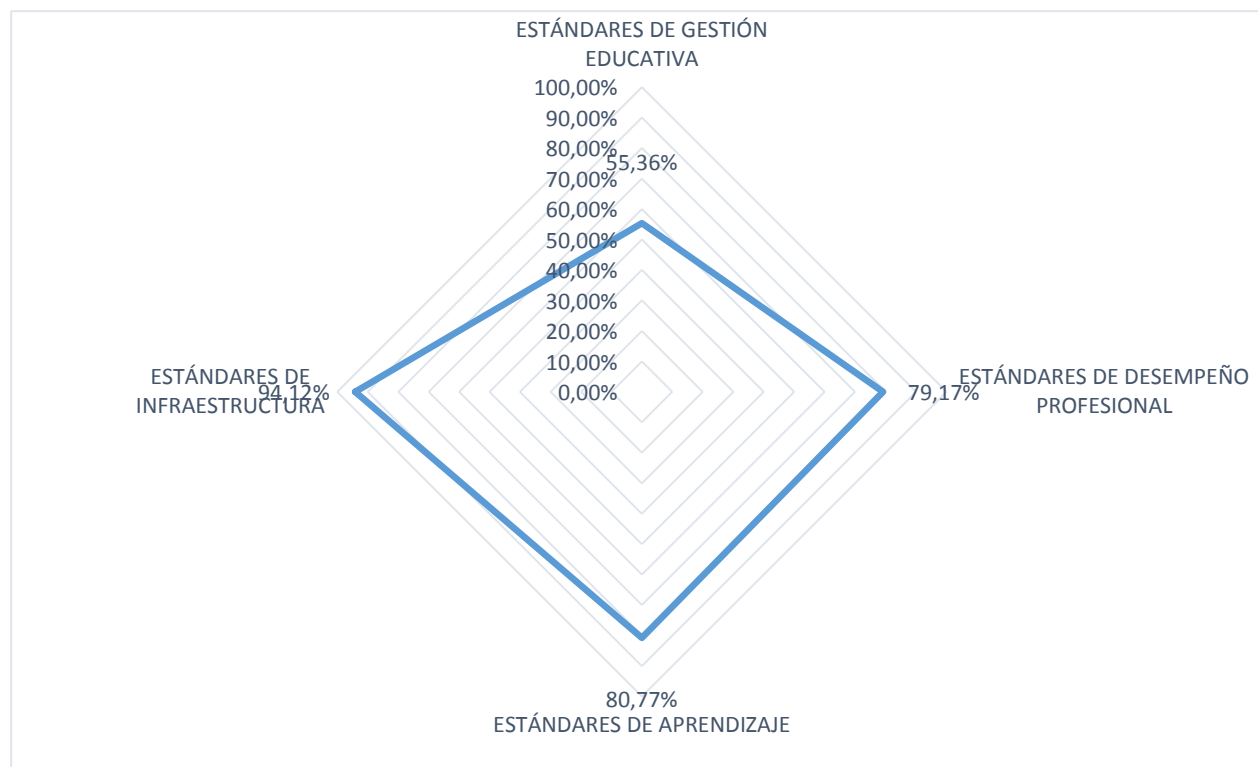
24	7.2.3 Comunicación con el Cliente en los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	Actualización de la página web y adecuación al proceso de Comunicación Institucional y difusión de normativas nacionales.
	<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>			
25	7.3.1 Planificación	Cumplimiento total	100%	Implementación del proceso de Programación académica, y Diseño y Seguimiento Pedagógico-curricular.
26	7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Cumplimiento total	100%	
27	7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	Cumplimiento total	100%	
28	7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	Cumplimiento total	100%	
29	7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	Cumplimiento total	100%	
30	7.3.6 Validación del Diseño y desarrollo	Cumplimiento parcial	50%	Establecer un proyecto de revisión de los resultados de los estudiantes en las evaluaciones externas e internas efectuadas por el establecimiento educativo. Seguimiento a los resultados de la evaluación institucional. Análisis de los indicadores educativos.
31	7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo	Cumplimiento total	100%	Establecer un proyecto de seguimiento a las mejoras concluidas para mejorar los resultados obtenidos en el proyecto del punto 7.3.6
	<b>7.4 Compras</b>			
32	7.4.1 Proceso de compras	Cumplimiento parcial	50%	Proyecto evaluación de proveedores para garantizar convenios e interacción futura.
33	7.4.2 Información de compras	Cumplimiento parcial	50%	Informar al proveedor los requisitos de gestión de la calidad que el establecimiento educativo considere conveniente para asegurar la calidad del servicio, al introducir la interacción de un bien o servicio en la oferta educativa.
34	7.4.3 Verificación de los productos comprados	Cumplimiento parcial	50%	Elaborar un esquema de evaluación de los productos comprados con parámetros preestablecidos.
	<b>7.5 Proceso educativo y prestación de servicio</b>			
35	7.5.1 Control del proceso educativo y de la prestación del servicio	Cumplimiento parcial	50%	*Elaborar las características del perfil del futuro egresado. *Características de los servicios del bienestar estudiantil y complementarios (bibliotecas, transporte, actividades culturales y deportivas, medios de comunicación, alimentación, entre otros). *Establecer instrucciones para el uso sistemático de recursos didácticos y equipos apropiados, (material audiovisual, impresos, computadores, proyectores, radios, mapas, otros materiales o recursos.) *La implementación de actividades de seguimiento y evaluación de los estudiantes. *Establecer indicadores de seguimiento a los egresados y al impacto del proceso educativo en su desempeño).
36	7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en los establecimientos educativos	No cumple	0%	*Elaborar el proyecto de evaluación de los procesos.
37	7.5.3 Identificación y trazabilidad en las entidades educativas	Cumplimiento total	100%	
38	7.5.4 Propiedad del cliente	Cumplimiento parcial	50%	*Establecer un espacio físico en la biblioteca para guardar el material de los proyectos presentados por los estudiantes (materiales didácticos, proyectos, etc.), la información y los medios magnéticos en los cuales presentaron el trabajo.
39	7.5.5 Preservación del producto en los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	*Elaborar un inventario de los insumos para laboratorios, materiales crudos o procesados para plantas piloto, productos de vida limitada en almacén para propósitos de enseñanza o trabajos de investigación y desarrollo; junto con la especificación para la preservación del producto.
40	7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición en los establecimientos educativos	Cumplimiento parcial	50%	*Ejecutar un análisis de las evaluaciones externas y determinar lo que de estas pueda aplicarse para la mejora en las evaluaciones internas.
	<b>8. Medición, análisis y mejora</b>	<b>60%</b>		
41	8.1 Generalidades	No cumple	0%	*Elaborar una tabla de control de indicadores del sistema de gestión.
42	8.2.1 Satisfacción del cliente	Cumplimiento total	100%	*Comprar un archivador único para archivar todo el seguimiento a la satisfacción del cliente.
43	8.2.2 Auditoría interna	Cumplimiento total	100%	
44	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Cumplimiento total	100%	
45	8.2.4 Seguimiento y medición del servicio educativo	Cumplimiento parcial	50%	*Ejecutar el proceso de diseño y seguimiento curricular, y el proceso de evaluación docente
46	8.3 Control de las no conformidades en el servicio educativo	Cumplimiento parcial	50%	*Elaborar plan de seguimiento tutorial para los estudiantes con dificultades de aprendizaje. Establecer lineamientos y estrategias genéricas que contribuyan al mejoramiento del rendimiento académico del estudiante.
47	8.4 Análisis de datos	Cumplimiento total	100%	
	<b>8.5 Mejora</b>			
48	8.5.1 Mejora continua	Cumplimiento total	50%	
49	8.5.2 Acción correctiva en los establecimientos educativos	Cumplimiento total	50%	
50	8.5.3 Acción preventiva en los establecimientos educativos	Cumplimiento total	0%	



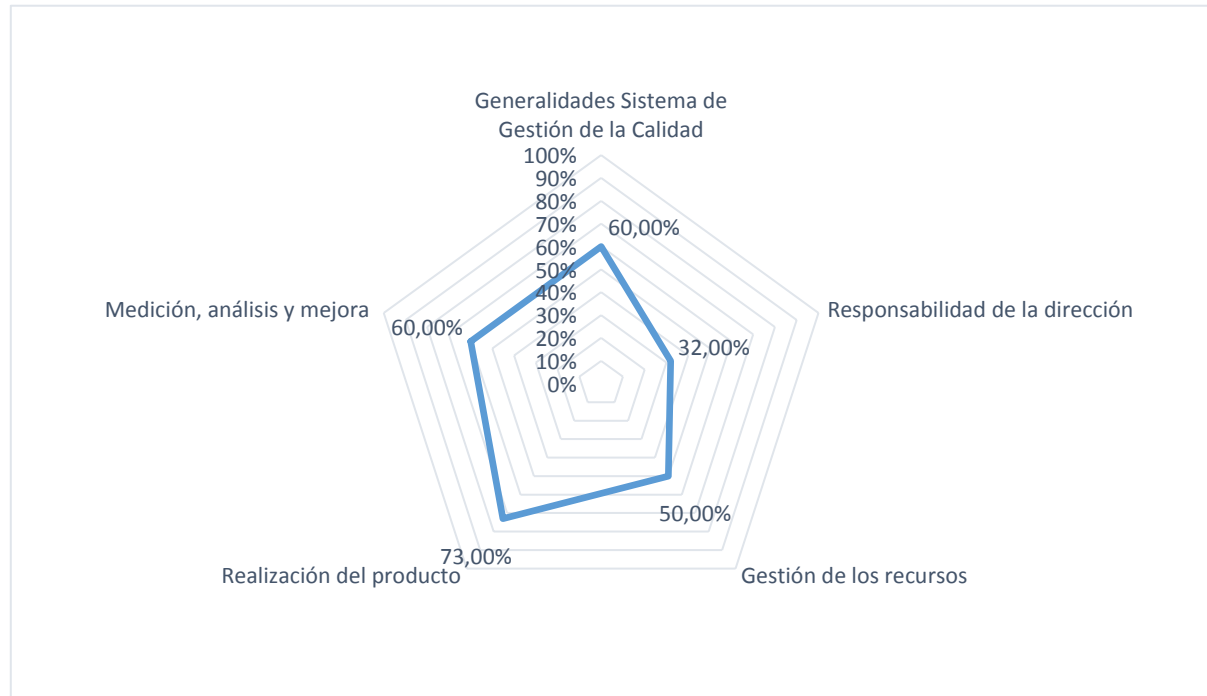
<b>MODELO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN</b>		<b>% de Cumplimiento</b>
ESTÁNDARES DE GESTIÓN EDUCATIVA		55,36%
ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO PROFESIONAL		79,17%
ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE		80,77%
ESTÁNDARES DE INFRAESTRUCTURA		94,12%
<b>TOTAL</b>		<b>77,35%</b>

<b>NORMATIVA GTC-200</b>		<b>% de Cumplimiento</b>
<b>4</b>	Generalidades Sistema de Gestión de la Calidad	60%
<b>5</b>	Responsabilidad de la dirección	32%
<b>6</b>	Gestión de los recursos	50%
<b>7</b>	Realización del producto	73%
<b>8</b>	Medición, análisis y mejora	60%
<b>TOTAL</b>		<b>55%</b>

# MODELO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN



## NORMATIVA GTC-200





# **ANEXO 5: Planes de Mejoras**

## ANEXO 5: PLANES DE MEJORA

ÁREA DE MEJORA	AGRUPADOR	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	INICIO	FIN	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADO
DIRECTIVA	Planificación estratégica	PES-01	Incluir la participación del Gobierno Escolar en la elaboración del PEI dentro de las actividades medulares	08/12/2014	09/12/2014	*Computadora *Hojas	Lic. Jorge Bedoya	PEI mejorado con perspectiva de clientes (estudiantes, docentes y representantes), para ejecutar una trazabilidad acorde a las necesidades y requisitos establecidos.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-08	Elaborar un Plan de Emergencia Institucional, nombrar al comité institucional de emergencia. Ejecutar simulacros en función de los parámetros técnicos y elaborar informes de respaldos.	08/09/2014	09/09/2014	*Computadora *Impresora *Hojas *Carteleros	Ing. Marco Almeida	Garantizar la seguridad de la comunidad educativa a través de la planificación de las actividades de emergencia, en caso de ocurrir alguna.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-08	Elaborar una planificación de talleres de capacitación de riesgos para el personal.	15/09/2014	15/09/2014	*Computadora *Impresora *Hojas *Carteleros	Ing. Marco Almeida	Asegurar un escenario seguro por parte de los docentes y personal en general, en situaciones de emergencia.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-08	Elaborar políticas para: Seguridad, ingreso y salida de estudiantes; dentro del procedimiento de gestión de riesgos.	06/10/2014	06/10/2014	*Computadora *Impresora *Hojas *Carteleros *Materiales didácticos	Ing. Marco Almeida	Velar por el bienestar y seguridad de los estudiantes.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-09	En el proceso de vinculación del personal: Elaborar taller de inducción PowerPoint; elaborar CD's con la información estratégica de inducción del Sistema de Gestión por Procesos.	24/09/2014	25/09/2014	*Computadora *Impresora *Hojas *Infocus *Materiales didácticos	Ernesto Barahona	Personal nuevo bien capacitado y adaptado para cumplir con las exigencias del sistema de gestión por procesos.
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-06	En el proceso de Diseño y seguimiento pedagógico curricular: Establecer capacitaciones de planificación curricular al personal docente.	07/10/2014	17/10/2014	*Capacitación *Materiales didácticos	Lic. Jorge Bedoya	Minimizar los errores generados al momento de elaborar los planes y programas curriculares
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-02	En el proceso de Gestión docente: Implementar un mecanismo de acompañamiento disciplinario de estudiantes, que coadyuve en la formación académica y conductual del estudiante.	08/09/2014	09/09/2014	*Computadora *Impresora *Hojas *Cartulinas *Carpetas *Archivador	Ernesto Barahona Jenny Ayala	Mecanismo de acompañamiento disciplinario para docentes.
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-06	En el proceso de diseño y seguimiento pedagógico curricular: generar una base de datos del porque no se cumple la planificación micro curricular para analizar oportunidades de mejora.	09/10/2014	10/10/2014	*Computadora *Impresora	Lic. Jorge Bedoya	Analizar las variables para mejorar el cumplimiento de planificaciones micro curriculares.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Relación del centro educativo con la comunidad	RCE-01	En el proceso de Gestión de proyectos pedagógicos de crecimiento personal: Ejecutar un Focus Group con los estudiantes para desarrollar proyectos en beneficio de la institución, Elaborar planificación de proyectos, cronograma de ejecución, y llevar una base de datos del inventario de proyectos para su permanencia y proyección en el tiempo.	17/09/2014	17/09/2014	*Infocus *Pizarra *Marcadores *Computadora *Incentivos y materiales para la ejecución	Ernesto Barahona	Planificación de proyectos pedagógicos de crecimiento personal
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-04	En el proceso de Supervisión de espacios físicos: Establecer una planificación de horarios, distribución y asignación de días, junto con los docentes responsables; socializar y difundir el mecanismo.	08/09/2014	08/09/2014	*Computadora *Impresora *Hojas *Carteleros	Lic. Jorge Bedoya	Control de la disciplina de los estudiantes en horarios fuera de clases, supervisión de sus actividades velando por el bienestar y buen comportamiento.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-06	En el proceso de Adquisiciones, inventario y asignación de recursos: se debe implementar un sistema (Excel) que permite controlar los activos fijos y recursos pedagógicos, al igual que la responsabilidad para conservarlos en el tiempo. Se debe asegurar el mecanismo óptimo para el préstamo de recursos didácticos que reposan en la biblioteca. Establecer instrucciones para el uso sistemático de recursos didácticos y equipos apropiados, (material audiovisual, impresos, computadores, proyectores, radios, mapas, otros materiales o recursos.)	16/11/2014	17/11/2014	*Computadora *Cartulinas	José Vásquez	Mejorar el control de activos fijos y recursos pedagógicos. Implementación del sistema de control de recursos didácticos.
ADMINISTRATIVA	Ingreso de estudiantes	IES-01	En el proceso de Matriculación: Establecer un mecanismo de Interacción CRM (Customer Relationship Management), que permita optimizar la comunicación entre la institución y el hogar de los estudiantes.	07/09/2014	18/09/2014	*Computadora	Ernesto Barahona	Un sistema para registrar información importante de los clientes (estudiantes y representantes); y garantizar la interacción entre el hogar de los estudiantes y la institución educativa, fortaleciendo lazos y estrategias en el desarrollo académico, conductual y emocional del estudiante.
DIRECTIVA	Planificación estratégica	PES-02	En el proceso de comunicación institucional y difusión de normativas nacionales: Elaborar 12 carteleros como medio de comunicación interno, establecer la planificación para solventar los espacios de información disponibles por parte de los docentes y estudiantes. Elaborar un plan de comunicación. Garantizar un espacio informativo en la página web del Colegio, capacitar al secretario académico para la edición de esta sección.	03/11/2014	05/11/2014	*Carteleros *Hojas para imprimir *Capacitación web	Ing. Marco Almeida	Potencialización del proceso de comunicación institucional y difusión de normativas nacionales.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-05	Establecer un espacio físico que permita fomentar el trabajo colaborativo para la planificación y el intercambio de estrategias de evaluación y de resolución de conflictos. Adquirir 2 computadores para promover este tipo de actividades.	05/03/2015	20/03/2015	*Mano de obra *1000 Bloques *2Vidrios 1,50mx2m *5 Cementos *2 Computadoras *1 Impresora *Pizarra *Escritorio *8 sillas	José Vásquez	Mejorar las condiciones laborales de los docentes para facilitar su entorno para desarrollar trabajo conjunto y colaborativo
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-07	Adquirir baterías de pruebas para la correcta evaluación de estudiantes con necesidades especiales asociados o no a la discapacidad. Adquirir un archivador y carpetas para los informes y respaldos que requiere el proceso de Integración de estudiantes con NEAND. Adquirir una computadora para que la Psicóloga del DCE pueda realizar sus informes de manera adecuada.	06/10/2014	06/10/2014	*Baterías de pruebas *Archivador *Carpetas *Computadora *Impresora	Dra. Rosa Barahona	Insumos necesarios para ejecutar el proceso de Consejería estudiantil y el proceso de Integración de estudiantes con NEAND

## ANEXO 5: PLANES DE MEJORA

ÁREA DE MEJORA	AGRUPADOR	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	INICIO	FIN	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADO
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-06	Establecer los formatos correspondientes y necesarios para la gestión del proceso de Consejería estudiantil.	08/09/2014	12/09/2014	*Computadora *Impresora *Hojas	Psicóloga DCE	Registro de las actividades de acuerdo al proceso
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-01	Elaborar la planificación y control del servicio de transporte, al igual que los formatos de los registros necesarios para el correcto funcionamiento del proceso de Movilización de estudiantes.	01/09/2014	03/09/2014	*Computadora e impresora *Hojas	Jenny Ayala	Mejorar el proceso de movilización de estudiantes.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Relación del centro educativo con la comunidad	RCE-01	Elaborar proyectos de campañas para la Salud y Alimentación, apoyados en el proceso de Gestión de Proyectos de crecimiento personal.	04/11/2014	12/12/2014	*Impresiones *Gigantografías *Infocus *Carteles *Materiales didácticos	Eloy Vásquez	Proporcionar a los estudiantes la oportunidad de auto educarse, mediante la interiorización de la campaña.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Relación del centro educativo con la comunidad	RCE-01	Elaborar un plan de trabajo cooperativo con organizaciones vinculadas al área educativa.	12/01/2015	16/01/2015	*Computadora *Impresora *Hojas Teléfono	Lic. Jorge Bedoya	Planificación de trabajo conjunto con organizaciones vinculadas al área educativa.
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-03	Ejecutar la evaluación docente	08/10/2014	09/10/2014	*Computadora *Impresora *Hojas	Dra. Rosa Barahona	Análisis de las oportunidades de mejora para los docentes, o en su defecto justificativos para acudir al proceso de Selección del personal y legalización de contratos
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-06	Generar un nexo entre el DCE y la gestión docente. Establecer reuniones para coordinar trabajo conjunto y parámetros de gestión.	22/09/2014	12/09/2014	*Recurso humano *Computadora *Impresora *Hojas	Psicóloga DCE	Mejorar el acompañamiento al estudiante en beneficio de su rendimiento académico y disciplinario.
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-03	Elaborar el sistema de acompañamiento y evaluación a los procesos docentes.	05/10/2014	03/10/2014	*Computadora *Impresora *Hojas	Lic. Jorge Bedoya	Sistema de acompañamiento y evaluación a los procesos docentes
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-06	Ejecutar el inventario de los activos fijos y recursos; y elaborar la matriz de control de activos fijos y recursos.	18/11/2014	27/11/2014	*Computadora *Cartulinas *Stickers	José Vásquez	Mejorar el control de activos fijos y recursos pedagógicos. Implementación del sistema de control de recursos didácticos.
ADMINISTRATIVA	Gestión de la calidad	GCA-03	Elaborar talleres de evaluación en función de los estándares establecidos a alcanzar.	02/02/2015	06/02/2015	*Computadora *Hojas	Lic. Jorge Bedoya	Estudiantes mejor preparados para las evaluaciones externas
DIRECTIVA	Planificación estratégica	PES-02	Socializar la terminología y definiciones requeridas, políticas gubernamentales, leyes y reglamentaciones aplicables, disposiciones de los consejos directivo y académico de los establecimientos y de las demás instancias del gobierno escolar, código de convivencia y PEI.	06/11/2014	10/11/2014	*Hojas para imprimir *Computadora *Impresora	Ing. Marco Almeida	Dar a conocer a la comunidad educativa la información oportuna con respecto a políticas gubernamentales, leyes y reglamentaciones aplicables, disposiciones, etc.
ADMINISTRATIVA	Gestión de la calidad	GCA-01	Elaborar manual de calidad	09/11/2014	14/11/2014	*Computadora *Cartelera	Ernesto Barahona	Lineamientos claves para garantizar un servicio de calidad.
ADMINISTRATIVA	Gestión de la calidad	GCA-01	Socializar todos los documentos para que se encuentren a disponibilidad del personal	21/09/2014	12/11/2014	*Computadora *Impresora *Hojas	Ernesto Barahona	Personal bien informado para ejecutar los diferentes procesos preestablecidos.
ADMINISTRATIVA	Gestión de la calidad	GCA-01	Elaborar los formatos de registros necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión por procesos.	07/09/2014	30/10/2014	*Computadora *Impresora *Hojas	Ernesto Barahona	Satisfacer los requerimientos de documentación de los procesos, para ejecutar un correcto registro de las actividades.
ADMINISTRATIVA	Gestión de la calidad	GCA-04	Elaborar encuesta de satisfacción del cliente (Representantes y estudiantes), con informe de recopilación de datos	21/01/2015	21/01/2015	*Computadora *Hojas	Ernesto Barahona	Análisis de la percepción de la satisfacción del cliente
DIRECTIVA	Planificación estratégica	PES-02	Definir los responsables de los procesos y socializar a toda la comunidad educativa, al igual que las distintas instancias y jerarquías de la institución con el nuevo sistema de gestión	10/11/2014	12/11/2014	*Hojas para imprimir *Computadora *Impresora	Ing. Marco Almeida	Sensibilización de toda la comunidad educativa con la terminología y filosofía del Sistema de Gestión por Procesos
DIRECTIVA	Planificación estratégica	PES-02	En el proceso de comunicación institucional y difusión de normativas: Adquirir letreros de difusión para la Misión, visión, objetivos y valores, política de calidad, objetivos de calidad.	11/09/2014	12/09/2014	*7 Gigantografías	Ing. Marco Almeida	Concientizar en la comunidad educativa los motivos, y las razones de la gestión realizada diariamente y los objetivos que se desea alcanzar.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-01	Elaborar un manual de funciones. Establecer cargos, perfiles y competencias necesarias para cumplir con las distintas responsabilidades. Socializar internamente las responsabilidades de cada persona. Establecer parámetros y estrategias para el trabajo en equipo de manera eficaz y eficiente, dentro del establecimiento educativo.	03/02/2015	17/02/2015	*Computadora *Impresora *Hojas	Ernesto Barahona	Establecer perfiles con funciones definidas para mejorar el proceso de selección del personal. Definir los responsables de cada actividad dentro de la institución.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-08	Elaborar programa de capacitación en función de las necesidades institucionales, y/o competencias requeridas.	18/09/2014	18/09/2014	*Computadora	Lic. Jorge Bedoya	Lineamiento anual para capacitar sistemáticamente al personal.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-05	Proyecto creación de espacio para la cultura y comedor (recreo).	12/10/2014	13/10/2014	*Sillas, mesas de plástico y	José Vásquez	Mejorar las condiciones de convivencia escolar para los estudiantes.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-08	Realizar un proyecto para garantizar la ergonomía de los estudiantes y docentes. Ejecutar el plan de emergencia institucional, a través de simulacros. Realizar un estudio técnico de las disposiciones relacionados con calor, humedad, luz, flujo de aire, temperatura, limpieza, ruido, vibraciones, contaminación. Establecer programas para reforzar el clima organizacional, y las buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.	03/03/2015	05/03/2015	*\$450 de consultoría en tema de ergonomía	Dra. Rosa Barahona	Velar por el bienestar de docentes y estudiantes, bajo condiciones adecuadas.
DIRECTIVA	Planificación estratégica	PES-02	Socialización del manual de convivencia consensuado	20/11/2014	21/11/2014	*Página web *Computadora *Impresora *Hojas de impresión	Ing. Marco Almeida	Dar a conocer a la comunidad educativa acerca de las regulaciones consensuadas por los diferentes integrantes estratégicos.
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-06	Implementación del proceso de Diseño y Seguimiento Pedagógico-curricular.	01/09/2014	31/10/2014		Lic. Jorge Bedoya	Mejorar el control al personal docente y la ejecución de lo planificado.

## ANEXO 5: PLANES DE MEJORA

ÁREA DE MEJORA	AGRUPADOR	ROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	INICIO	FIN	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADO
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-06	Proyecto evaluación de proveedores para garantizar convenios e interacción futura.	14/09/2014	16/09/2014	*Teléfono *Computadora	Jenny Ayala	Asegurar proveedores que entreguen productos de calidad, de manera puntual y responsable.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-06	Informar al proveedor los requisitos de gestión de la calidad que el establecimiento educativo considere conveniente para asegurar la calidad del servicio, al introducir la interacción de un bien o servicio en la oferta educativa.	14/09/2014	16/09/2014	*Teléfono *Computadora	Jenny Ayala	Garantizar productos de calidad para beneficio de los clientes
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-06	Elaborar un esquema de evaluación de los productos comprados con parámetros preestablecidos.	14/09/2014	16/09/2014	*Computadora	Jenny Ayala	Mejorar el análisis de proveedores
DIRECTIVA	Planificación estratégica	PES-01	Elaborar las características del perfil del futuro egresado.	02/10/2014	02/10/2014	*Computadora	Lic. Jorge Bedoya	Perfil del futuro egresado.
DIRECTIVA	Planificación estratégica	PES-03	Características de los servicios del bienestar estudiantil y complementarios (bibliotecas, transporte, actividades culturales y deportivas, medios de comunicación, alimentación, entre otros).	06/10/2014	06/10/2014	*Computadora *Impresora	Lic. Jorge Bedoya	Informativo de las características de los servicios complementarios.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-05	Establecer un espacio físico en la biblioteca para guardar el material de los proyectos presentados por los estudiantes (materiales didácticos, proyectos, etc.), la información y los medios magnéticos en los cuales presentaron el trabajo.	12/10/2014	13/10/2014	*Recurso humano	José Vásquez	Mejorar las condiciones de convivencia escolar y las condiciones de aprendizaje para los estudiantes.
ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa	GAD-06	Elaborar un inventario de los insumos para laboratorios, materiales crudos o procesados para plantas piloto, productos de vida limitada en almacén para propósitos de enseñanza o trabajos de investigación y desarrollo; junto con la especificación para la preservación del producto.	14/09/2014	16/09/2014	*Computadora	Lic. Jorge Bedoya	Productos e insumos de laboratorio de manera clasificada y en lugares estratégicos.
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-06	Ejecutar un análisis de las evaluaciones externas y determinar lo que de estas pueda aplicarse para la mejora en las evaluaciones internas.	04/11/2014	07/11/2014	*Computadora *Impresora *Hojas de impresión	Lic. Jorge Bedoya	Mejorar las evaluaciones internas.
ADMINISTRATIVA	Gestión de la calidad	GCA-03	Elaborar una tabla de control de indicadores del sistema de gestión. Recopilar los indicadores propuestos en el Sistema de gestión, recopilar datos y ejecutar una reunión para analizar los resultados.	02/02/2015	06/02/2015	*Computadora	Ernesto Barahona	Procesos controlados por indicadores
ADMINISTRATIVA	Gestión de la calidad	GCA-04	Comprar un archivador único para archivar todo el seguimiento a la satisfacción del cliente.	21/01/2015	21/01/2015	*Archivador	José Vásquez	Repositorio de información sistematizada
ACADÉMICA	Pedagógico curricular	PCU-07	Ejecutar el proceso de diseño y seguimiento curricular, y el proceso de evaluación docente de manera puntual y con las mejoras incluidas	01/09/2014	23/10/2014	*Computadora *Impresora	Lic. Jorge Bedoya	Planificación oportuna y control de la misma.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Convivencia escolar	CES-06	Elaborar plan de seguimiento tutorial para los estudiantes con dificultades de aprendizaje.	20/10/2014	22/10/2014	*Computadora *Impresora *Hojas	Lic. Jorge Bedoya	Establecer lineamientos y estrategias genéricas que contribuyan al mejoramiento del rendimiento académico del estudiante.
FINANCIERA	Gestión administrativa	GAD-03	Establecer un CRM con datos reales para realizar una correcta gestión de cobros. Generar políticas de recompensa a la puntualidad en los pagos de los haberes correspondientes a las pensiones.	04/01/2015	29/01/2015	*Computadora	Ernesto Barahona	Un sistema para realizar una gestión de cobros, oportuna, eficiente y eficaz.
FINANCIERA	Gestión administrativa	GAD-04	Elaborar un plan de pagos de acuerdo a incentivos y responsabilidades cumplidas. Establecer un orden de pago a los docentes en función de factores de compromiso con la institución como (responsabilidad, puntualidad, colaboración, etc) Elaborar documentos que garanticen el cobro de las pensiones.	26/01/2015	29/01/2015	*Computadora *Impresora *Hojas	Ernesto Barahona	Reducir el porcentaje de cartera vencida y sistematizar el egreso de los valores correspondientes a sueldos de docentes
ADMINISTRATIVA	Egreso de estudiantes	EES-01	Elaborar una base de datos con el seguimiento a egresados. Formar la comunidad de egresados para eventos futuros. (Acompañamiento en Facebook)	02/02/2015	06/02/2015	*Computadora *Teléfono	Ernesto Barahona	Base de datos actualizada con el seguimiento a egresados.



# **ANEXO 6: Memorando de la Alta Dirección**

# COLEGIO MONTPELLIER INTERNACIONAL

Urb. La Pampa II Calle B y 2da Avenida Lote 243. Tlf. 2351433 / 2356312

2013-2014

## MEMORANDO/CIRCULAR 024

DE: RECTORADO

PARA: PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

FECHA: 04 DE ENERO DE 2014

ASUNTO: **CONVOCATORIA AL EQUIPO INSTITUCIONAL PARA LAS ENTREVISTAS DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

Reciban un cordial saludo, el presente memorando tiene por finalidad solicitarles de la manera más comedida, se den las facilidades al señor MARIO PULIDO, para que realice el levantamiento de información, con el objetivo de cumplir con el proyecto de: Diseño de un sistema de gestión por procesos alineados a los estándares de calidad educativa. Este proyecto beneficiará a la institución y a toda la comunidad educativa, desde el incremento en la calidad de la educación hasta el mejoramiento de procedimientos institucionales.

Atentamente,

  
Dra. Rosa Inés Barahona Naranjo  
RECTORA

